

IN THE UNITED STATES PATENT AND TRADEMARK OFFICE

In re Patent Application of:

Masafumi DOUNOUE, et al.

Application No.:

Group Art Unit:

Filed: October 8, 2003

Examiner:

For: BUSINESS MANAGEMENT METHOD AND APPARATUS

**SUBMISSION OF CERTIFIED COPY OF PRIOR FOREIGN
APPLICATION IN ACCORDANCE
WITH THE REQUIREMENTS OF 37 C.F.R. § 1.55**

Commissioner for Patents
PO Box 1450
Alexandria, VA 22313-1450

Sir:

In accordance with the provisions of 37 C.F.R. § 1.55, the applicant(s) submit(s) herewith a certified copy of the following foreign application:

Japanese Patent Application No(s). 2002-295810

Filed: October 9, 2002

It is respectfully requested that the applicant(s) be given the benefit of the foreign filing date(s) as evidenced by the certified papers attached hereto, in accordance with the requirements of 35 U.S.C. § 119.

Respectfully submitted,

STAAS & HALSEY LLP

Date: October 8, 2003

By: 

J. Randall Beckers
Registration No. 30,358

1201 New York Ave, N.W., Suite 700
Washington, D.C. 20005
Telephone: (202) 434-1500
Facsimile: (202) 434-1501

日本国特許庁
JAPAN PATENT OFFICE

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office

出願年月日

Date of Application:

2002年10月 9日

出願番号

Application Number:

特願2002-295810

[ST.10/C]:

[JP2002-295810]

出願人

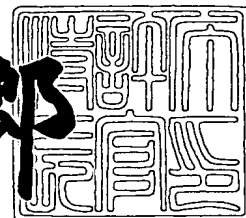
Applicant(s):

富士通株式会社

2003年 3月 7日

特許庁長官
Commissioner,
Japan Patent Office

太田信一郎



出証番号 出証特2003-3014366

【書類名】 特許願

【整理番号】 0252759

【提出日】 平成14年10月 9日

【あて先】 特許庁長官殿

【国際特許分類】 G06F 19/00

【発明の名称】 コンピュータによる業務管理方法

【請求項の数】 5

【発明者】

 【住所又は居所】 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号 富士通株式会社内

 【氏名】 堂上 雅史

【発明者】

 【住所又は居所】 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号 富士通株式会社内

 【氏名】 小池 隆康

【発明者】

 【住所又は居所】 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号 富士通株式会社内

 【氏名】 藤井 裕之

【発明者】

 【住所又は居所】 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号 富士通株式会社内

 【氏名】 富永 修

【発明者】

 【住所又は居所】 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号 富士通株式会社内

 【氏名】 坂本 龍彦

【特許出願人】

 【識別番号】 000005223

【氏名又は名称】 富士通株式会社

【代理人】

【識別番号】 100103528

【弁理士】

【氏名又は名称】 原田 一男

【電話番号】 045-290-2761

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 076762

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 9909129

【プルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 コンピュータによる業務管理方法

【特許請求の範囲】

【請求項 1】

担当者の端末から受信したデータに基づき、当該担当者の活動状態についてのデータ及び前記担当者が行っている業務における課題解決状態についてのデータを記憶装置に登録するステップと、

ルール格納部に格納された、少なくとも前記活動状態及び前記課題解決状態についての所定のルールと前記記憶装置に格納されたデータとを用いて、前記担当者が行っている業務の妥当性を判定する判定ステップと、

前記担当者が行っている業務の妥当性を表すデータを管理者端末に送信するステップと、

を含むコンピュータによる業務管理方法。

【請求項 2】

担当者の端末から受信したデータに基づき、当該担当者の活動状態についてのデータ及び前記担当者が行っている業務における課題解決状態についてのデータを記憶装置に登録するステップと、

ルール格納部に格納された、少なくとも前記活動状態及び前記課題解決状態についての所定のルールと前記記憶装置に格納されたデータとを用いて、前記担当者が行っている業務の妥当性を判定する判定ステップと、

前記担当者が行っている業務について妥当性がないと判断された業務又は担当者を特定し、当該業務又は担当者についてのデータを管理者端末に送信するステップと、

を含むコンピュータによる業務管理方法。

【請求項 3】

前記判定ステップが、

前記ルール格納部に格納された活動状態についての第 1 の条件と前記担当者の活動状態についてのデータとを比較するステップと、

前記ルール格納部に格納された課題解決状態についての第 2 の条件と前記担当

者の課題解決状態についてのデータとを比較するステップと、

を含む請求項 1 又は 2 記載のコンピュータによる業務管理方法。

【請求項 4】

前記業務の妥当性を表すデータが、

前記活動状態についてのデータのための次元と前記課題解決状態についてのデータのための次元とにより少なくとも定義される空間において前記所定のルールにより分割された複数の領域のうちいずれに属するかを表すデータ

を含むことを特徴とする請求項 1 又は 2 記載のコンピュータによる業務管理方法。

【請求項 5】

請求項 1 乃至 4 のいずれか 1 つ記載の業務管理方法をコンピュータにより実行させるためのプログラム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明が属する技術分野】

本発明は、業務管理のための情報処理技術に関する。

【0002】

【従来の技術】

例えば、従来、業務管理者たる営業管理者が、担当部下の管理を行う際、管理者として次のような作業が発生する。すなわち、（１）部下の活動情報を適宜収集すること、（２）営業管理者の裁量によりその活動が適正であるか否かの判断を行うこと、（３）適正でない場合、部下に対して指導・教育を行うこと、である。営業管理者は、このように情報を収集するのに時間と労力を必要とするため、全体としての戦略を練るといった作業のための時間がとりにくいという問題がある。また、営業管理者の裁量による判断がなされるため、判断にばらつきが出てしまい、基準の平準化がなされないという問題もある。さらに、指導・教育も問題のポイントを捉えた適切なものであるかは不明瞭であった。

【0003】

なお、特開 2 0 0 2 - 2 6 9 3 2 7 号公報には、以下のような事項が開示され

ている。すなわち、営業管理に必要な進捗度を客観的に把握して評価し、営業支援にフィードバックし得る営業開発支援システム及び営業開発支援プログラムである。しかし、この技術では、商談の成否の可能性までは管理者に提示できるわけではない。

【0004】

【特許文献1】

特開2002-269327

【0005】

【発明が解決しようとする課題】

このように従来技術では業務管理者は部下の業務の成否の蓋然性又は将来を見据えた形での業務の妥当性を見ながら判断を行うことができない。

従って、本発明の目的は、業務管理者の作業負担を軽くし、適正な態様で各担当者に業務を遂行させるための情報提供を行うための情報処理技術を提供することである。

【0006】

【課題を解決するための手段】

本発明の第1の態様に係る業務管理方法は、担当者の端末から受信したデータに基づき、当該担当者の活動状態についてのデータ及び担当者が行っている業務における課題解決状態についてのデータを記憶装置に登録するステップと、ルール格納部に格納された、少なくとも活動状態及び課題解決状態についての所定のルールと記憶装置に格納されたデータとを用いて、担当者が行っている業務の妥当性を判定する判定ステップと、担当者が行っている業務の妥当性を表すデータを管理者端末に送信するステップとを含む。

【0007】

このように担当者の業務の妥当性を表すデータが管理者（営業管理者及びサービス提供者のいずれの場合も含む。）に提供されるため、管理者は特に情報収集や分析に時間をかけることなく、適切な判断を行うことができるようになる。また、動的に変化する場合もあるが、ルール格納部に格納される所定のルールのデータに基づき業務の妥当性を判断するため、判断のばらつきを抑え、適切なアド

バイスが出しやすくなる。

【0008】

本発明の第2の態様に係る業務管理方法は、担当者の端末から受信したデータに基づき、当該担当者の活動状態についてのデータ及び担当者が行っている業務における課題解決状態についてのデータを記憶装置に登録するステップと、ルール格納部に格納された、少なくとも活動状態及び課題解決状態についての所定のルールと記憶装置に格納されたデータとを用いて、担当者が行っている業務の妥当性を判定する判定ステップと、担当者が行っている業務について妥当性がないと判断された業務又は担当者を特定し、当該業務又は担当者についてのデータを管理者端末に送信するステップとを含む。

【0009】

このように問題のある業務又は担当者を自動的に特定して、当該問題のある業務又は担当者についてのデータを管理者に通知することにより、管理者はより作業負担を減らすことができ、適切な処置を施すことが容易になる。

【0010】

また、上で述べた判定ステップが、ルール格納部に格納された活動状態についての第1の条件と担当者の活動状態についてのデータとを比較するステップと、ルール格納部に格納された課題解決状態についての第2の条件と担当者の課題解決状態についてのデータとを比較するステップとを含むような構成であってもよい。

【0011】

また、上で述べた業務の妥当性を表すデータが、活動状態についてのデータのための次元と課題解決状態についてのデータのための次元とにより少なくとも定義される空間において所定のルールにより分割された複数の領域のうちいずれに属するかを表すデータを含むような構成であってもよい。このようにすれば、業務の状態を的確に表現することができるようになるため、適切なアドバイスを出しやすくなる。

【0012】

なお、上述の方法はプログラム及びコンピュータにて実施することができ、こ

のプログラムは、例えばフレキシブルディスク、CD-ROM、光磁気ディスク、半導体メモリ、ハードディスク等の記憶媒体又は記憶装置に格納される。また、ネットワークなどを介してデジタル信号として配信される場合もある。尚、中間的な処理結果はメモリに一時保管される。

【0013】

【発明の実施の形態】

最初に図1を用いて、本発明の一実施の形態に係る処理の概要を説明しておく。なお、以下では営業を業務の一例として説明するが、他の業務についても適用可能である。各営業担当者は、最初に、顧客に対して各フェーズの商談活動を実施する（ステップS1）。本実施の形態では、商談は9つのフェーズに分けられており、営業担当者は各フェーズにおいて必要な活動を実施する。9つのフェーズは、（1）初期接触、（2）リレーション確立、（3）ニーズ把握、（4）初期提案／デモ実施、（5）詳細ヒアリング、（6）再提案、（7）条件交渉、（8）仮受注、（9）受注である。次に、各営業担当者は、営業日報などにより、実施した活動についての商談データを、サービス提供者が用意したサーバに登録し、必要があれば既に登録されている商談データを更新する（ステップS3）。ステップS1及びステップS3が各商談について繰り返された後、所定のタイミングにて、本発明の一実施の形態に係るサービスを提供するサービス提供者は、係属中の商談一覧のデータをサーバに要求し、当該商談一覧のデータを出力させる（ステップS5）。なお、商談一覧には、登録されている商談データに基づいて決定された、1つ前の商談フェーズ終了時における商談の状況を表す情報が含まれている。本実施の形態において商談の状況を表す情報は、A、B、C及びDで表され、Aは問題なしを表し、B、C及びDは問題があることを示している。商談の状況を表すデータは、商談の成否の可能性を表す情報である。すなわちAであれば受注の可能性が高く、商談状況がB、C及びDの場合には、受注の可能性が低いことを示している。なお、これらの詳細な内容及び判定法については以下で詳しく述べる。

【0014】

さらにサービス提供者は、B、C及びDと判定された商談である問題商談の一

覧のデータをサーバに要求し、当該問題商談一覧のデータを出力させる（ステップ S 7）。もし、問題商談が全く無い、すなわち商談状況が A 以外の商談が存在しない場合には、ステップ S 1 に戻る（ステップ S 9）。但し、サービス提供者は、商談一覧のデータを営業管理者に提出する場合もある。一方、問題商談が存在している場合には、サービス提供者は、商談状況が A 以外の問題商談について商談評価データをサーバに要求して、当該商談評価データを出力させ、営業管理者に通知する（ステップ S 1 1）。営業管理者は、サービス提供者から商談状況が A 以外の問題商談についての商談評価データを受領し、当該商談評価データに基づき問題商談について適切な処置を実施する（ステップ S 1 3）。以上のステップが本サービスの終了まで繰り返される（ステップ S 1 5）。

【 0 0 1 5 】

このような処理を実施することにより、営業管理者は自ら情報収集及び分析を行わずとも問題のある商談が自動的に提示されることになるので、営業管理者のワークロードは軽減され、問題のある商談の対処等に専念することができる。また、商談評価データを得ることができるため、適切な処置を比較的容易に導き出すことができるようになる。

【 0 0 1 6 】

なお、上では図 1 のステップ S 5、S 7 及び S 1 1 についてはサービス提供者が行うような構成を説明したが、例えばサービス提供者が用意したサーバに対して営業管理者が指示することにより実施するような構成であってもよい。

【 0 0 1 7 】

次に、本発明の一実施の形態に係るシステム概要図を図 2 に示す。例えば社内 LAN (Local Area Network) 又はインターネットのようなネットワーク 1 には、営業担当者により操作され且つ例えばパーソナル・コンピュータであってウェブ (Web) ブラウザ機能を有する 1 又は複数の営業担当者端末 3 と、営業管理者により操作され且つ例えばパーソナル・コンピュータであって Web ブラウザ機能を有する 1 又は複数の営業管理者端末 9 と、本実施の形態における主要な処理を実施し且つ Web サーバ機能を有するサーバ 5 と、サーバ 5 において提供するサービスのサービス提供者により操作され且つ例えばパーソナル・コンピュー

タであってWebブラウザ機能を有する1又は複数のサービス提供者端末7とが接続されている。

【0018】

サーバ5は、営業担当者端末3から受信した商談データを各種データベース(DB)及びテーブルに登録するための商談データ登録部51と、商談状況を判定するための処理等を実施する商談データ分析部52と、商談状況を判定する上で用いられる閾値を計算するための閾値計算部53とを含む。

【0019】

またサーバ5は、商談に対して定義されるフェーズのデータを含む商談フェーズ・テーブルを格納した商談フェーズ・テーブル格納部61と、サーバ5の利用者のID及びパスワードのデータを含むパスワード・テーブルを格納したパスワード・テーブル格納部62と、顧客情報を含む顧客情報テーブルを格納した顧客情報テーブル格納部63と、商談情報を含む商談情報テーブルを格納した商談情報テーブル格納部64と、商談担当者についての情報を含む商談担当者情報テーブルを格納した商談担当者情報テーブル格納部65と、過去の成功した商談のデータを蓄積する成功商談データDB66と、過去の失敗した商談のデータを蓄積する失敗商談データDB67と、商談状況を判定するための閾値を格納した閾値DB68と、各商談の実績データを格納するための商談実績DB69と、各商談の課題及び課題解決状態などを含む課題テーブルを格納した課題テーブル格納部70と、営業担当者により入力された日報のデータを格納する日報実績DB71とを管理する。

【0020】

図3に商談フェーズ・テーブル格納部61に格納された商談フェーズ・テーブルの一例を示す。図3の商談フェーズ・テーブルの例では、商談フェーズ番号(No)の列301と、商談フェーズ名称の列302と、商談フェーズ説明の列303とが含まれている。本実施の形態においては、上で説明した9つの商談フェーズが含まれている。但し、これ以外の定義を用いるようにしてもよい。

【0021】

図4にパスワード・テーブル格納部62に格納されたパスワード・テーブルの

一例を示す。図4のパスワード・テーブルの例では、IDの列311と、パスワードの列312と、種別の列313とが含まれる。種別には、営業担当者、営業管理者、及びサービス提供者（又はシステム管理者）が含まれ、種別の列313には、営業担当者であれば「1」が、営業管理者であれば「2」が、サービス提供者であれば「3」が登録される。このパスワード・テーブルは、ユーザのログイン時に用いられる。なお、ログイン後に提示するメニューは、種別の列313の値毎に異なる。

【0022】

図5に顧客情報テーブル格納部63に格納された顧客情報テーブルの一例を示す。図5の顧客情報テーブルの例では、顧客IDの列321と、顧客名の列322と、顧客担当者氏名の列323と、顧客住所の列324と、顧客連絡先電話番号の列325と、顧客連絡先FAX番号の列326と、削除フラグの列327とが含まれる。削除フラグは、「1」で有効を示し、「0」で削除を示す。

【0023】

図6に商談情報テーブル格納部64に格納された商談情報テーブルの一例を示す。図6の商談情報テーブルの例では、商談番号（No）の列331と、顧客IDの列332と、担当者IDの列333と、商談発生日（年月日）の列334と、現在の商談フェーズ番号を格納するための商談フェーズ番号（No）の列335と、直前の商談フェーズにおける商談状況（A、B、C又はD）を格納するための商談状況の列336と、商談金額の列337と、受注金額の列338と、受注状態の列339と、商談終了日の列340と、削除フラグの列341とが含まれる。受注状態には、未受注（「0」で表される）、受注（「1」で表される）、仮受注（「2」で表される）、延期（「3」で表される）、敗戦（「4」で表される）、消滅（「5」で表される）が規定されている。また、削除フラグは、「1」で有効を表し、「0」で削除を示す。但し、これらとは異なる定義を行っても良い。

【0024】

図7に商談担当者情報テーブル格納部65に格納された商談担当者情報テーブルの一例を示す。図7の商談担当者情報テーブルの例では、担当者IDの列35

1 と、商談担当者氏名の列 352 と、商談担当者の所属の列 353 と、商談担当者の連絡先外線番号の列 354 と、商談担当者の連絡先内線番号の列 355 と、商談担当者の連絡先携帯電話番号の列 356 とが含まれる。

【0025】

図 8 に成功商談データ DB 66 に格納されたデータの一例を示す。図 8 の例では、成功商談件数の行と、各フェーズについて課題解決率累計の行と重心の X 軸の値の行と活動回数累計の行と重心の Y 軸の値の行とが含まれる。詳細については後に説明するが、課題解決率を X 軸とし、活動回数を Y 軸とするものである。重心の X 軸の値は、課題解決率／成功商談件数で計算される。また、重心の Y 軸の値は、活動回数累計／成功商談件数で計算される。

【0026】

図 9 に失敗商談データ DB 67 に格納されたデータの一例を示す。図 9 の例では、失敗商談件数の行と、各フェーズについて課題解決率累計の行と重心の X 軸の値の行と活動回数累計の行と重心の Y 軸の値の行とが含まれる。成功商談データ DB 66 の場合と同様に、課題解決率を X 軸とし、活動回数を Y 軸とするものである。重心の X 軸の値は、課題解決率／失敗商談件数で計算される。また、重心の Y 軸の値は、活動回数累計／失敗商談件数で計算される。

【0027】

図 10 に閾値 DB 68 に格納されたデータの一例を示す。図 10 の例では、各フェーズについて、課題解決率についての閾値 1 の値の行と、活動回数についての閾値 2 の値の行とが設けられている。閾値 1 及び閾値 2 の具体的な求め方については後に説明する。

【0028】

図 11 に商談実績 DB 69 に格納されたテーブルの一例を示す。図 11 に示されたテーブルは、1 つの商談についてのテーブルであり、商談番号 (No) の行と、現在の商談フェーズの行と、最新フェーズ変更日の行と、各フェーズについて発生課題数の行と解決課題数の行と活動回数の行と当該フェーズまでの課題解決率の行とが含まれる。発生課題数については、各フェーズにおいて発生した課題のみカウントされるが、解決課題数については過去のフェーズにおいて発生し

た課題が解決した場合でも解決がなされたフェーズにおいてカウントされるようになっている。すなわち、発生課題数より解決課題数が多いフェーズも存在し得る。

【0029】

図12に課題テーブル格納部70に格納されたデータの一例を示す。図12の例では、商談担当者に入力された際に発番される課題番号（No）の列361と、当該課題に関連する商談の商談番号（No）の列362と、発生した商談フェーズの商談フェーズ番号（No）の列363と、課題内容の列364と、当該課題の状況フラグの列365とが含まれる。状況フラグは、「0」であれば検討中を、「1」であれば解決済みを表す。

【0030】

図13に日報実績DB71に格納されたデータの一例を示す。図13の例では、日報が入力された際に発番される日報番号（No）の列371と、当該日報に係る商談の商談番号（No）の列372と、現在商談フェーズの商談フェーズ番号の列373と、客先への訪問日の列374と、訪問時の滞在時間の列375と、実施内容の列376と、関係する課題番号1の列377と、課題番号2の列378と、課題番号3の列379と、課題番号4の列380と、課題番号5の列381と、課題番号6の列382と、課題番号7の列383とが含まれる。なお、各課題番号の列には、その内容及び状況についてのデータが含まれる。

【0031】

次に図2に示したシステムの処理フローを図14乃至図48を用いて説明する。最初に、図14を用いて、営業担当者が営業担当者端末3を用いて、営業管理者が営業管理者端末9を用いて、サービス提供者がサービス提供者端末7を用いて、サーバ5にログインする際の処理について説明する。ログインを行うユーザは、自己の端末を操作してサーバ5にアクセスする（ステップS21）。サーバ5は、このアクセスに応答してログインページ・データを端末に送信する（ステップS23）。ページ・データは、Webページを構成するためのデータであって、例えばHTML（Hyper Text Markup Language）等の記述言語により記述されたファイルと画像ファイルが埋め込まれる場合には当該画像ファイルとを含む

。端末は、ログインページ・データを受信して、表示装置に表示する（ステップ S 2 5）。表示されるログインページの一例を図 1 5 に示す。図 1 5 の例では、ユーザ ID 入力欄 4 0 1 と、パスワード入力欄 4 0 2 と、OK ボタン 4 0 3 とが含まれている。

【0032】

ユーザは、自身のユーザ ID をユーザ ID 入力欄 4 0 1 に入力し、パスワードをパスワード入力欄 4 0 2 に入力し、OK ボタン 4 0 3 をクリックする。そうすると、端末は、入力された ID 及びパスワードをサーバ 5 に送信する。サーバ 5 は、端末から ID 及びパスワードを受信し（ステップ S 2 9）、パスワードテーブル格納部 6 2 に格納されたパスワードテーブルを参照して認証処理を実施する。認証処理に失敗した場合には、例えばステップ S 2 3 に戻って、ID 及びパスワードの再入力を求める。一方、認証処理に成功した場合には、パスワードテーブルに登録された当該 ID の種別を特定する（ステップ S 3 1）。そして、商談データ登録部 5 1 は、特定された種別に応じたメニューページ・データを生成し、端末に送信する（ステップ S 3 3）。端末は、サーバ 5 からメニューページ・データを受信し、表示装置に表示する（ステップ S 3 5）。

【0033】

特定された種別が営業担当者である場合に表示されるメニューページの一例を図 1 6 に示す。図 1 6 の例では、「1. 日報入力」「2. 課題管理」「3. 商談フェーズ参照・状態更新」「4. 商談初期登録」「0. 終了」というメニュー項目と、メニュー番号を入力する入力欄 4 0 5 と、OK ボタン 4 0 6 とが含まれる。

【0034】

特定された種別が営業管理者である場合に表示されるメニューページの一例を図 1 7 に示す。図 1 7 の例では、「1. 顧客情報登録」「2. 顧客情報更新」「3. 顧客情報検索」「4. 顧客情報削除」「5. 商談情報登録」「6. 商談情報更新」「7. 商談情報検索」「8. 商談情報削除」「9. 商談担当者情報登録」「10. 商談担当者情報更新」「11. 商談担当者情報検索」「12. 商談担当者情報削除」「0. 終了」というメニュー項目と、メニュー番号入力欄 4 0 8 と

、OKボタン409とが含まれる。

【0035】

特定された種別がサービス提供者である場合に表示されるメニューページの一例を図18に示す。図18の例では、「1. 顧客情報テーブルメンテナンス」「2. 商談情報テーブルメンテナンス」「3. 商談担当者情報メンテナンス」「4. 商談フェーズテーブルメンテナンス」「5. 商談一覧表示」「6. 問題商談一覧」「7. 商談評価画面」「0. 終了」というメニュー項目と、メニュー番号入力欄411と、OKボタン412とが含まれる。

【0036】

各ユーザは、これらのメニュー項目から実施すべきものを選択し、入力欄に入力して、OKボタンをクリックする。

【0037】

次に、ユーザが営業担当者であり図16において「1. 日報入力」を選択した場合における処理を図19乃至図29を用いて説明する。営業担当者端末3は、営業担当者による日報入力の選択入力を受け付け、サーバ5に日報入力の選択入力を送信する（ステップS41）。サーバ5の商談データ登録部51は、営業担当者端末3から日報入力の選択入力を受信し（ステップS43）、当該営業担当者のIDにより商談情報テーブルを検索して当該営業担当者の担当商談の情報を抽出して日報初期ページ・データを生成し、営業担当者端末3に送信する（ステップS45）。営業担当者端末3は、サーバ5から日報初期ページ・データを受信し、表示装置に表示する（ステップS47）。

【0038】

日報初期ページの一例を図20に示す。図20の例では、メニュー番号の列421と現在の商談フェーズの列422とメニュー番号の列423と次の商談フェーズの列424と商談名の列425とを含むメニュー・テーブルと、メニュー番号入力欄426と、OKボタン427とが含まれる。各商談について、現在の商談フェーズと次の商談フェーズとについてそれぞれメニュー番号が割り当てられており、現在の商談フェーズについての日報を入力する場合には、現在の商談フェーズについてのメニュー番号をメニュー番号入力欄426に入力する。一方、

現在の商談フェーズを終了させる場合には、次の商談フェーズについてのメニュー番号をメニュー番号入力欄426に入力する。なお、「0」をメニュー番号入力欄426に入力すると図16のメニュー・ページに戻り、「17」を入力すると後に述べる新規商談登録ページに移行する。商談が最終フェーズに入っている場合には次の商談フェーズはないが、「終了」という項目を提示して、当該商談の終了を選択させる。

【0039】

営業担当者が、いずれかのメニュー番号を営業担当者端末3に入力してOKボタン427をクリックすると、営業担当者端末3は、メニュー番号を商談選択入力として受け付け、当該商談選択入力をサーバ5に送信する（ステップS49）。サーバ5の商談データ登録部51は、営業担当者端末3から商談選択入力を受信すると（ステップS51）、新規商談登録が指示されたか否か判断する（ステップS53）。新規商談登録が指示された場合には、端子Bを介して図30の処理に移行する。一方、新規商談ではなく既に実施している商談が選択されている場合には、特定の商談の次の商談フェーズが指示されたか否かを判断する（ステップS55）。特定の商談の次の商談フェーズが指示された場合には、端子Cを介して図24の処理に移行する。特定の商談の現在の商談フェーズが指示された場合には、商談データ登録部51は、特定の商談のデータを商談情報テーブルから取得して日報入力ページ・データを生成し、営業担当者端末3に送信する（ステップS57）。営業担当者端末3は、サーバ5から日報入力ページ・データを受信し、表示装置に表示する（ステップS59）。

【0040】

日報入力ページの一例を図21に示す。図21の例では、商談名と現在商談フェーズ名と顧客名との表示と、訪問年月日入力欄431と、客先滞在時間の入力欄432と、実施内容の入力欄433と、受注予定額入力欄434と、発生した課題1の内容入力欄435と、課題1の状況選択欄436と、発生した課題2の内容入力欄437と、課題2の状況選択欄438と、戻るボタン439と、OKボタン440と、その他課題ボタン441とが含まれる。各課題の状況については、検討中又は解決を選択することができる。

【 0 0 4 1 】

営業担当者が、行った活動についての日報データを営業担当者端末3に入力してOKボタン440又はその他課題ボタン441をクリックすると、営業担当者端末3は、日報入力データを受け付け、サーバ5に送信する（ステップS61）。サーバ5の商談データ登録部51は、営業担当者端末3から日報入力データを受信し、一旦記憶装置に格納する（ステップS63）。そして、商談データ登録部51は、営業担当者がその他課題ボタン441をクリックしたか判断する（ステップS65）。営業担当者がその他課題ボタン441をクリックした場合には、端子Dを介して図22の処理に移行する。一方、営業担当者がOKボタン440をクリックした場合には、受信データを日報実績DB71、課題テーブル格納部70に格納されている課題テーブル、商談実績DB69等に登録する（ステップS67）。すなわち、日報実績DB71については、図21などにおいて入力されたデータを登録する。課題テーブルについては、図21などにおいて入力された各課題データを登録する。商談実績DB69については、入力された課題データに基づいて、現在フェーズにおける発生課題数及び解決課題数を更新登録する。そして、端子Aを介して図14のステップS33に戻る。なお、図示していないが、戻るボタン439がクリックされた場合には、登録処理を行わずに、図14のステップS33に戻る。

【 0 0 4 2 】

次に、ステップS65においてその他課題ボタン441がクリックされたと判断された場合の処理を図22及び図23を用いて説明する。サーバ5の商談データ登録部51は、他の課題の入力ページ・データを生成し、営業担当者端末3に送信する（ステップS71）。営業担当者端末3は、サーバ5から他の課題の入力ページ・データを受信し、表示装置に表示する（ステップS73）。

【 0 0 4 3 】

図23に他の課題の入力ページの一例を示す。図23の例では、商談名の表示と、課題3から課題7までそれらの内容及び状況を入力するための入力欄と、戻るボタン443と、OKボタン444とが含まれる。課題3から課題7までの入力を行い、登録する場合にはOKボタン444がクリックされ、一旦図21のペ

ージに戻る場合には戻るボタン443がクリックされる。

【0044】

なお図示されていないが、本フェーズにて商談が終了する場合もある。すなわち、当該商談が延期、敗戦、消滅といった場合も発生するので、本ページにおいて当該商談状態を選択入力できるようにする場合もある。

【0045】

営業担当者は、図23に示されたページで営業担当者端末3に日報データを入力し、戻るボタン443又はOKボタン444をクリックする。営業担当者端末3は、営業担当者からの日報入力データを受け付け、サーバ5に送信する（ステップS75）。サーバ5の商談データ登録部51は、営業担当者端末3から日報入力データを受信し、一旦記憶装置に格納する（ステップS77）。そして、戻るボタン443がクリックされたか否かを判断する（ステップS79）。戻るボタン443ではなくOKボタン444がクリックされたと判断された場合には、受信データを日報実績DB71、課題テーブル格納部70に格納されている課題テーブル、商談実績DB69等に登録する（ステップS81）。すなわち、日報実績DB71については、図21及び図23において入力されたデータを登録する。課題テーブルについては、図21及び図23において入力された各課題データを登録する。商談実績DB69については、入力された課題データに基づいて、現在商談フェーズにおける発生課題数及び解決課題数を更新登録する。そして、端子Aを介して図14のステップS33に戻る。

【0046】

一方、戻るボタン443がクリックされたと判断された場合には、商談データ登録部51は、ステップS63で受信したデータを埋め込んだ形で日報入力ページ・データを生成し、営業担当者端末3に送信する（ステップS83）。営業担当者端末3は、サーバ5から日報入力ページ・データを受信し、表示装置に表示する（ステップS85）。そして端子Eを介して図19のステップS61に移行する。

【0047】

このように、営業担当者は日ごろ行っている営業日報の入力だけで、以下で述

べるような商談の分析が行われ、問題があれば営業管理者から指導を受けることができる。

【0048】

次に、図20に示した日報初期ページにおいて次の商談フェーズに係るメニュー番号が指示された場合の処理を図24を用いて説明する。サーバ5の商談データ登録部51は、商談実績DB69及び商談情報テーブル格納部64に格納された商談情報テーブルにおける現在の商談フェーズを次の商談フェーズに更新する（ステップS87）。また、商談実績DB69においては、最新フェーズ変更日も更新する。そして、商談データ分析部52が今回終了させた商談フェーズにおける課題解決率計算処理を実施する（ステップS89）。課題解決率計算処理については後に詳細に述べる。そして、商談データ登録部51は、計算された課題解決率を、今回終了させた商談フェーズに対応して商談実績DB69に登録する（ステップS91）。また、商談データ分析部52は、商談状況判定処理を実施する（ステップS92）。この商談状況判定処理についても後に詳細に説明する。そして、商談データ登録部51は、最終フェーズが完了して商談が終了したか判断する（ステップS93）。もし、次の商談フェーズが存在している場合には端子Fを介して図19のステップS57に戻る。一方、最終フェーズが完了して商談が終了した場合には、商談終了時処理を実施する（ステップS95）。そして、端子Aを介して図14のステップS33に戻る。

【0049】

次に、課題解決率計算処理について図25を用いて説明する。サーバ5の商談データ分析部52は、最初に初期化処理を実施する（ステップS101）。具体的には、変数sfnoに（商談フェーズ番号-1）を代入し、変数hkadai、kkadai及びnに0をそれぞれ代入するものである。なお、（商談フェーズ番号-1）であるのは、既に現在商談フェーズが更新された後であり、今回終了させた商談フェーズについての課題解決率を計算するためである。なお、最終商談フェーズを終了させた場合には、最終商談フェーズ番号をsfnoに代入する。

【0050】

次に、変数sfno < n が成立するか判断する（ステップS103）。もし、変数

sfno \geq nであれば、商談実績DB69から取得された当該商談IDの商談フェーズnにおける発生課題数を、変数hkadaiに加算する（ステップS105）。そして、同様に商談実績DB69から取得された当該商談IDの商談フェーズnにおける解決課題数を、変数kkadaiに加算する（ステップS107）。そして、nを1インクリメントする（ステップS109）。そしてステップS103に戻る。このように今回終了させた商談フェーズまでの発生課題数と解決課題数をそれぞれ変数hkadai及びkkadaiでカウントする。ステップS103において、カウンタnが次の商談フェーズ番号になったと判断された場合には、kkadai/hkadaiを計算することにより課題解決率を計算し、計算結果を一旦記憶装置に格納する（ステップS111）。そして元の処理に戻る。

【0051】

以上のように、特定の商談フェーズまでの発生課題数及び解決課題数に基づき特定の商談の特定の商談フェーズまでの課題解決率を計算することになる。

【0052】

次に、商談状況判定処理について図26及び図27を用いて説明する。処理の具体的内容を説明する前に本実施の形態における商談状況の詳細について説明しておく。本実施の形態においては、各フェーズにおいて商談状況を自動的に判定するものである。そのため、各フェーズにおいて、図26に示すように、当該フェーズまでの課題解決率をX軸とし、当該フェーズにおける活動回数（客先訪問回数等）をY軸とした平面を想定し、X軸上の閾値を閾値1、Y軸上の閾値を閾値2とする。XY平面上、課題解決率が閾値1より大きく且つ活動回数が閾値2より大きい領域をAとし、課題解決率が閾値1より大きいが活動回数が閾値2以下である領域をBとし、課題解決率が閾値1以下であるが活動回数が閾値2より大きい領域をCとし、課題解決率が閾値1以下であり且つ活動回数が閾値2以下である領域をDとする。処理対象の商談の当該フェーズまでの課題解決率及び当該フェーズにおける活動回数により、処理対象の商談が当該フェーズにおいて属する領域は確定する。この領域が当該処理対象の商談の商談状況を表す。

【0053】

なお、閾値1及び閾値2は、過去の成功商談及び失敗商談から計算されるもの

である。具体的な閾値計算の処理フローは後に述べるが、成功商談群のX Y平面上の重心Pを計算し、さらに失敗商談群のX Y平面上の重心Qを計算し、線分P Qの中点のX座標が閾値1であり、Y座標が閾値2である。従って、領域Aであれば、過去の実績からして成功する可能性が高く、B、C又はDの領域であれば成功する可能性は低くなる。

【0054】

具体的に説明すると、成功商談は、X Y平面上以下のように表される。

$$S1 = (S1x, S1y), S2 = (S2x, S2y), \dots, Sm = (Smx, Smy)$$

失敗商談は、X Y平面上以下のように表される。

$$F1 = (F1x, F1y), F2 = (F2x, F2y), \dots, Fn = (Fnx, Fny)$$

そして、成功商談群の重心のX軸座標及びY軸座標は以下のような式により算出される。

$$\text{成功商談群の重心のX軸座標} = (S1x + S2x + \dots + Smx) / m = (\sum Smx) / m$$

$$\text{成功商談群の重心のY軸座標} = (S1y + S2y + \dots + Smy) / m = (\sum Smy) / m$$

失敗商談群の重心のX軸座標及びY軸座標は以下のような式により算出される

$$\text{失敗商談群の重心のX軸座標} = (F1x + F2x + \dots + Fnx) / n = (\sum Fnx) / n$$

$$\text{失敗商談群の重心のY軸座標} = (F1y + F2y + \dots + Fny) / n = (\sum Fny) / n$$

従って閾値1及び閾値2の値は以下のように計算される。

$$\text{閾値1の値} = (\text{成功商談群の重心のX軸座標} + \text{失敗商談群の重心のX座標}) / 2$$

$$= ((\sum Smx) / m + (\sum Fnx) / n) / 2$$

$$\text{閾値2の値} = (\text{成功商談群の重心のY軸座標} + \text{失敗商談群の重心のY座標}) / 2$$

$$= ((\sum Smy) / m + (\sum Fny) / n) / 2$$

【0055】

なお本実施の形態では、閾値を線分P Qの中点としたが、場合によっては中点以外の点を用いる場合もある。

【0056】

図27に商談状況判定処理の処理フローを示す。商談データ分析部52は、(処理対象の商談の現在商談フェーズ番号-1)の閾値1及び閾値2のデータを閾

値DB68から読み出す（ステップS115）。最終商談フェーズが終了した場合には、最終商談フェーズ番号を用いる。次に、商談実績DB69から、処理対象の商談の商談IDにおける（現在商談フェーズ番号-1）の課題解決率及び活動回数のデータを読み出す（ステップS117）。そして、読み出した課題解決率>閾値1であるか否かを判断する（ステップS119）。これにより、図26に示したXY平面において、閾値1の直線の右に属するか左に属するかを判断する。ステップS119の条件を満たす場合には、読み出した活動回数>閾値2であるか否かを判断する（ステップS121）。これにより図26のXY平面上の領域A又はBのいずれに属するかを判断する。従って、ステップS121の条件を満たす場合には、領域Aに属することになるので、商談状況をAに設定し、商談情報テーブルに登録する（ステップS123）。一方、ステップS121の条件を満たさない場合には、領域Bに属することになるので、商談状況をBに設定し、商談情報テーブルに登録する（ステップS125）。ステップS123又はステップS125の後に元の処理に戻る。

【0057】

ステップS119の条件が満たされないと判断された場合には、活動回数>閾値2であるか否かを判断する（ステップS127）。これにより、図26のXY平面上の領域C又はDのいずれかを判断する。従って、ステップS127の条件を満たす場合には、領域Cに属することになるので、商談状況をCに設定し、商談情報テーブルに登録する（ステップS129）。一方、ステップS127の条件を満たさない場合には、領域Dに属することになるので、商談状況をDに設定し、商談情報テーブルに登録する（ステップS131）。ステップS129又はステップS131の後に元の処理に戻る。

【0058】

次に、閾値計算部53が、任意のタイミングで実施する閾値計算処理について図28を用いて説明する。まず、成功商談データDB66から各フェーズの成功商談群の重心のX軸の値を読み出し、また失敗商談データDB67から各フェーズの失敗商談群の重心のX軸の値を読み出し、各フェーズについて（成功商談群の重心のX軸の値+失敗商談群の重心のX軸の値）/2を計算し、閾値1として

閾値DB 6 8に登録する（ステップS 1 3 5）。また、成功商談データDB 6 6から各フェーズの成功商談群の重心のY軸の値を読み出し、また失敗商談データDB 6 7から各フェーズの失敗商談群の重心のY軸の値を読み出し、各フェーズについて（成功商談群の重心のY軸の値＋失敗商談群の重心のY軸の値）／2を計算し、閾値2として閾値DB 6 8に登録する（ステップS 1 3 7）。

【0 0 5 9】

これにより図2 6に関連して述べたのと同様の計算を実施することになる。

【0 0 6 0】

次に、商談終了時処理の詳細を図2 9を用いて説明する。最初に、商談データ登録部5 1は、商談情報テーブルに商談終了日を登録する（ステップS 1 4 1）。その後、商談情報テーブルの受注状態フラグの値に基づき当該商談が成功したか判断する（ステップS 1 4 3）。もし成功していれば、当該商談の各フェーズの課題解決率及び活動回数のデータを商談実績DB 6 9から読み出し、成功商談データDB 6 6の対応する数値（課題解決率累計及び活動回数累計）に加算し、加算結果を登録する（ステップS 1 4 5）。そして、成功商談データDB 6 6における成功商談件数を1インクリメントする（ステップS 1 4 7）。その後ステップS 1 5 3に移行する。

【0 0 6 1】

一方、商談が失敗であった場合には、当該商談の各フェーズの課題解決率及び活動回数のデータを商談実績DB 6 9から読み出し、失敗商談データDB 6 7の対応する数値に加算し、加算結果を登録する（ステップS 1 4 9）。なお、途中で失敗する商談は、全てのフェーズにおいて課題解決率及び活動回数が登録されているわけではないので、登録されていない場合には、加算せずとも良い。また、失敗商談データDB 6 7における失敗商談件数を1インクリメントする（ステップS 1 5 1）。その後ステップS 1 5 3に移行する。

【0 0 6 2】

ステップS 1 4 7及びステップS 1 5 1の後に、成功商談データDB 6 6における各フェーズの重心のX軸の値を（課題解決率累計／成功商談件数）により、重心のY軸の値を（活動回数累計／成功商談件数）によりそれぞれ計算し、失敗

商談データDB67における各フェーズの重心のX軸の値を（課題解決率累計／失敗商談件数）により、重心のY軸の値を（活動回数累計／失敗商談件数）によりそれぞれ計算し、成功商談データDB66及び失敗商談データDB67に登録する（ステップS153）。

【0063】

このようにすれば、図28に示した閾値計算を簡単に実施することができるようになる。

【0064】

図19のステップS53において新規商談登録が指示されたと判断された場合及び図16のメニュー・ページにおいて商談初期登録が指示された場合の処理を図30及び図31を用いて説明する。なお、図17に示した営業管理者向けのメニュー・ページにおいて「5. 商談情報登録」が選択された場合には、本処理が実施される。営業担当者又は営業管理者により商談新規登録の指示が端末に入力されると、端末は商談新規登録の選択入力を受け付け、商談新規登録の選択入力をサーバ5に送信する（ステップS161）。サーバ5の商談データ登録部51は、端末から商談新規登録の選択入力を受信すると（ステップS163）、商談新規登録ページ・データを端末に送信する（ステップS165）。端末は、サーバ5から商談新規登録ページ・データを受信し、表示装置に表示する（ステップS167）。

【0065】

商談新規登録ページの一例を図31に示す。図31の例では、顧客名入力又は選択欄501と、商談発生日入力欄502と、商談金額入力欄503と、キャンセルボタン504と、OKボタン505とが含まれる。なお、顧客情報テーブルに登録された顧客リストをボタン501aをクリックさせてプルダウン表示させ、当該顧客リストから顧客を選択しても良いし、直接入力するようにしても良い。新規商談登録をキャンセルする場合にはキャンセルボタン504をクリックし、新規商談登録を行う場合にはOKボタン505をクリックする。なお、商談情報をさらに入力させるための入力欄を設けるようにしてもよい。また、端子Bを介して本処理に移行している場合には、元の処理に戻るためのボタンなどを用意

する場合もある。

【0066】

営業担当者又は営業管理者によるデータの入力及びボタンのクリックを受け付けた端末は、サーバ5に入力データを送信する（ステップS169）。商談データ登録部51は、端末から入力データを受信し、一旦記憶装置に格納する（ステップS171）。そして、キャンセルボタン504がクリックされた否かを判断する（ステップS172）。もし、キャンセルボタン504がクリックされていると判断された場合には、受信したデータを破棄して端子Aを介して図14のステップS33に戻る。一方、OKボタン505がクリックされたと判断された場合には、受信したデータを用いて商談情報テーブル及び商談実績DB69に新規レコードを登録する（ステップS173）。そして、端子Aを介して図14のステップS33に戻る。

【0067】

次に図16の営業担当者向けメニュー・ページにおいて「2. 課題管理」が選択された場合の処理を図32乃至図35を用いて説明する。営業担当者により課題管理の選択入力となされると、営業担当者端末3は、課題管理の選択入力を受け付け、当該課題管理の選択入力をサーバ5に送信する（ステップS181）。サーバ5の商談データ登録部51は、営業担当者端末3から課題管理の選択入力を受信し（ステップS183）、商談情報テーブル格納部64に格納された商談情報テーブルをユーザIDで検索し、取得された商談データを用いて、課題管理初期ページ・データを生成し、営業担当者端末3に送信する（ステップS185）。営業担当者端末3は、サーバ5から課題管理初期ページ・データを受信し、表示装置に表示する（ステップS187）。

【0068】

課題管理初期ページの一例を図33に示す。図33の例では、メニュー番号の列511と現在商談フェーズ名の列512と商談名の列513とを含むテーブルと、メニュー番号入力欄514と、OKボタン515とが含まれる。営業担当者は、例えば解決した課題についての入力を行うため、この画面において関係する商談について設定されたメニュー番号を、メニュー番号入力欄514に入力し、

OKボタン515をクリックする。なお、メニューに戻る場合には、メニュー番号入力欄514に「0」を入力する。

【0069】

営業担当者端末3は、営業担当者による商談選択入力を受け付け、当該商談選択入力をサーバ5に送信する（ステップS189）。サーバ5の商談データ登録部51は、営業担当者端末3から商談選択入力を受信すると（ステップS191）、メニュー・ページに戻るという指示がなされたか判断する（ステップS193）。メニュー・ページに戻るという指示がなされたとは判断される場合には、端子Aを介して図14のステップS33に戻る。一方、いずれかの商談が選択された場合には、商談フェーズ・テーブルを参照して、現在のフェーズ以前の商談フェーズ名を取り出し、選択された商談についてのフェーズ・ページ・データを生成し、営業担当者端末3に送信する（ステップS195）。営業担当者端末3は、サーバ5からフェーズ・ページ・データを受信し、表示装置に表示する（ステップS197）。

【0070】

フェーズ・ページ・データの一例を図34に示す。図34の例では、フェーズ・リスト521と、フェーズ番号入力欄522と、OKボタン523とが含まれる。なお、現在商談フェーズはリレーション確立であるから、それより後の商談フェーズについては選択されることは無いので、表示されない。営業担当者は、今回表示させる課題が発生したフェーズを選択し、フェーズ番号入力欄522に入力し、OKボタン523をクリックする。なお、メニューに戻る場合には、フェーズ番号入力欄522に「0」を入力する。

【0071】

営業担当者端末3は、営業担当者によるフェーズ選択入力を受け付け、当該フェーズ選択入力をサーバ5に送信する（ステップS199）。サーバ5の商談データ登録部51は、営業担当者端末3からフェーズ選択入力を受信すると（ステップS201）、メニューに戻るということが指示されたか否かを判断する（ステップS202）。もし、メニューに戻るということが指示されている場合には、ステップS185に戻る。なお、端子Aを介して図14のステップS33に戻る

るようにしても良い。一方、いずれかの商談フェーズが選択されている場合には、選択された商談及び商談フェーズに発生した課題のデータを、課題テーブルから抽出し、状況更新ページ・データを生成し、営業担当者端末3に送信する（ステップS203）。営業担当者端末3は、サーバ5から状況更新ページ・データを受信し、表示装置に表示する（ステップS205）。

【0072】

状況更新ページの一例を図35に示す。図35の例では、課題番号の列531と課題名の列532と解決チェック欄533とを含むテーブルと、戻るボタン534と、OKボタン535とが設けられている。営業担当者は、選択した商談フェーズにおいて発生した課題を確認の上、解決した課題について解決チェック欄533にチェックを付す。そして、OKボタン535をクリックする。前のページに戻る場合には戻るボタン534をクリックする。なお、解決したとされた課題を、未解決に戻す場合もある。

【0073】

営業担当者端末3は、営業担当者による入力データを受け付け、当該入力データをサーバ5に送信する（ステップS207）。サーバ5の商談データ登録部51は、営業担当者端末3から入力データを受信し、一旦記憶装置に格納する（ステップS209）。そして、戻るボタン534がクリックされたか否かを判断する（ステップS211）。もし、戻るボタン534がクリックされたと判断された場合には、ステップS195に戻る。一方、OKボタン535がクリックされたと判断された場合には、受信データに基づき課題テーブル及び商談実績DB69を更新する（ステップS213）。ここでは、課題テーブルの課題の状況フラグを、未解決に変更した場合には「0」に、解決に変更した場合には「1」に変更する。また、商談実績DB69における当該商談の現在の商談フェーズにおける解決課題数をインクリメント又はデクリメントする。そして処理は端子Aを介して図14のステップS33に戻る。

【0074】

このような処理にて、営業担当者は、過去に発生した課題の状態を変更することができるようになる。

【0075】

次に図16における営業担当者向けメニュー・ページにおいて「3. 商談フェーズ参照・状態更新」が選択された場合における処理を図36乃至図38を用いて説明する。最初に、営業担当者がメニュー・ページにおいて「3. 商談フェーズ参照・状態更新」を選択すると、営業担当者端末3は、商談フェーズ参照・状態更新の選択入力を受け付け、当該選択入力をサーバ5に送信する（ステップS221）。サーバ5の商談データ登録部51は、営業担当者端末3から商談フェーズ参照・状態更新の選択入力を受信し（ステップS223）、当該営業担当者IDから商談情報テーブルを検索して商談選択ページ・データを生成し、営業担当者端末3に送信する（ステップS225）。営業担当者端末3は、サーバ5から商談選択ページ・データを受信し、表示装置に表示する（ステップS227）。

【0076】

商談選択ページ・データの一例を図37に示す。図37の例では、メニュー番号の列541と現在商談フェーズ名の列542と商談名の列543とを含むテーブルと、メニュー番号入力欄544と、OKボタン545とが含まれる。ここでは、営業担当者は、表示された商談のいずれかを選択し、当該商談のメニュー番号をメニュー番号入力欄544に入力し、OKボタン545をクリックする。なお、「8」をメニュー番号入力欄544に入力することにより新規商談登録を行うことも、「0」をメニュー番号入力欄544に入力することによりメニュー・ページに戻ることも可能である。

【0077】

営業担当者端末3は、営業担当者による商談選択入力を受け付け、当該商談選択入力をサーバ5に送信する（ステップS227）。サーバ5の商談データ登録部51は、営業担当者端末3から商談選択入力を受信し（ステップS229）、新規商談登録が選択されたか判断する（ステップS231）。もし、新規商談登録が選択されたと判断された場合には端子Bを介して図30のステップS165に戻る。また、新規商談登録ではなくともメニューに戻ることが指示されたか判断する（ステップS232）。もし、メニューに戻ることが指示さ

れたと判断される場合には、端子Aを介して図14のステップS33に戻る。いずれかの商談が選択された判断された場合には、商談実績DB69から当該選択された商談についてのデータを抽出し、商談フェーズ参照・状態更新ページ・データを生成し、営業担当者端末3に送信する（ステップS233）。営業担当者端末3は、サーバ5から商談フェーズ参照・状態更新ページ・データを受信し、表示装置に表示する（ステップS235）。

【0078】

商談フェーズ参照・状態更新ページの一例を図38に示す。図38の例では、商談名表示欄551と、フェーズ表示欄552と、顧客名表示欄553と、活動回数表示・入力欄554と、発生課題数表示・入力欄555と、解決課題数表示・入力欄556と、戻るボタン557と、OKボタン558とが含まれる。営業担当者は、当該商談フェーズの確認を行い、場合によっては、活動回数、発生課題数、解決課題数の数値を変更する。そして、OKボタン558又は戻る557をクリックする。

【0079】

営業担当者端末3は、営業担当者によるデータ入力を受け付け、サーバ5に入力データを送信する（ステップS237）。サーバ5の商談データ登録部51は、営業担当者端末3から入力データを受信し、一旦記憶装置に格納する（ステップS239）。そして、戻るボタン557がクリックされたかを判断する（ステップS241）。もし、戻るボタン557がクリックされたと判断された場合には、ステップS225に戻る。戻るボタン557がクリックされたわけではないと判断された場合には、活動回数などのデータに更新が行われているか判断する（ステップS242）。もし、データの更新が無く参照のみが行われたと判断される場合には、端子Aを介して図14のステップS33に戻る。データの更新がなされた判断される場合には、商談実績DB69を受信データに基づき更新する（ステップS243）。そして、端子Aを介して図14のステップS33に戻る。

【0080】

このように営業担当者が活動回数、発生課題数、解決課題数といった数値デー

タのみを更新したい場合や数値データを参照したい場合には、図36の処理フローを実行させる。

【0081】

図17に示した営業管理者向けメニューにおける各メニュー項目は、通常のデータベース参照と大きく異なることが無く、また本実施の形態の主要部分ではないので、以下に説明する商談情報検索を除き説明を省略する。

【0082】

図39乃至図41を用いて営業管理者による商談情報検索の処理フローを説明する。最初に、営業管理者が営業管理者向けメニュー・ページにおいて「7. 商談情報検索」を選択してそのメニュー番号をメニュー番号入力欄408に入力してOKボタン409をクリックする。営業管理者端末9は、営業管理者から商談情報検索の選択入力を受け付け、当該選択入力をサーバ5に送信する（ステップS251）。サーバ5の商談データ登録部51は、営業管理者端末9から商談情報検索の選択入力を受信し（ステップS253）、検索条件入力ページ・データを営業管理者端末9に送信する（ステップS255）。営業管理者端末9は、サーバ5から検索条件入力ページ・データを受信し、表示装置に表示する（ステップS257）。

【0083】

検索条件入力ページの一例を図40に示す。図40の例では、営業担当者IDの入力欄561と、商談開始日の検索条件としての開始日の入力欄562と、商談開始日の検索条件としての終了日の入力欄563と、戻るボタン564と、OKボタン565とが含まれる。営業管理者は、少なくとも営業担当者IDを入力欄561に入力してOKボタン565をクリックするか、戻るボタン564をクリックする。なお、他の検索条件を入力可能とする構成であってもよい。

【0084】

営業管理者端末9は、営業管理者によるデータ入力を受け付け、入力データをサーバ5に送信する（ステップS259）。サーバ5の商談データ登録部51は、営業管理者端末9から入力データを受信し、一旦記憶装置に格納する（ステップS261）。そして、戻るボタン564がクリックされたか否かを判断する（

ステップS263)。もし戻るボタン564がクリックされた場合には、端子Aを介して図14のステップS33に戻る。一方、OKボタン565がクリックされたと判断された場合には、受信データに含まれる検索条件に従って商談情報テーブルを検索する(ステップS265)。そして、検索結果ページ・データを生成し、営業管理者端末9に送信する(ステップS267)。営業管理者端末9は、サーバ5から検索結果ページ・データを受信し、表示装置に表示する(ステップS269)。

【0085】

検索結果ページの一例を図41に示す。図41の例では、検索結果としての商談の現在商談フェーズの表示列567と、検索結果としての商談名のボタン表示列568と、戻るボタン569とが含まれる。商談名はボタンとなっており、詳細を見たい場合には、当該商談名のボタンをクリックする。前のページに戻る場合には戻るボタン569をクリックする。

【0086】

営業管理者端末9は、営業管理者からの商談選択入力を受け付け、商談選択入力をサーバ5に送信する(ステップS271)。サーバ5の商談データ登録部51は、営業管理者端末9から商談選択入力を受信し(ステップS273)、戻るボタン569がクリックされたか否かを判断する(ステップS274)。もし戻るボタン569がクリックされたと判断された場合にはステップS255に戻る。一方、いずれかの商談が選択されたと判断された場合には、選択された商談について商談実績DB69や商談情報テーブルを検索し、関連する商談データを抽出し、商談詳細ページ・データを生成し、営業管理者端末9に送信する(ステップS275)。営業管理者端末9は、サーバ5から商談詳細ページ・データを受信し、表示装置に表示する(ステップS277)。

【0087】

このようにして営業管理者は、部下の営業担当者の商談を検索して、状況等を確認することができる。

【0088】

次にサービス提供者向けメニュー(図18)のうち特に本実施の形態に関連す

るメニュー項目に対応する処理について説明する。図18のサービス提供者向けメニューにおける1乃至4については、メンテナンスであるからここでは説明を省略する。また、「5. 商談一覧表示」「6. 問題商談一覧」「7. 商談評価画面」については以下で説明するが、サービス提供者向けメニューとしてではなく、営業管理者向けメニューに含まれる場合もあり、その場合にはサービス提供者ではなく営業管理者が営業管理者端末9を操作して情報を得るようになる。

【0089】

まず図42及び図43を用いてサービス提供者がサービス提供者向けメニューにおいて「5. 商談一覧表示」を選択した場合の処理を説明する。サービス提供者端末7は、サービス提供者による商談一覧表示の選択入力を受け付け、サーバ5に当該選択入力を送信する（ステップS281）。サーバ5の商談データ分析部52は、サービス提供者端末7から商談一覧表示の選択入力を受信すると（ステップS283）、商談情報テーブルから係属中の商談情報を抽出する。そして、商談一覧ページ・データを生成し、サービス提供者端末7に送信する（ステップS285）。なお、営業情報テーブルは企業毎又は営業管理者毎に設けられているものとし、必要な場合には企業又は営業管理者を特定してからステップS285を実施する。サービス提供者端末7は、商談一覧ページ・データを受信し、表示装置に表示する（ステップS287）。

【0090】

商談一覧ページの一例を図43に示す。図43の例では、行番号の列601と商談状況の列602と商談番号の列603と商談名の列604と顧客名の列605と商談担当者氏名の列606と商談発生日の列607と現在の商談フェーズの列608とを含むテーブルと、戻るボタン609とが含まれる。なお、印刷用のファイルなどをダウンロードするためのボタンを設ける場合もある。また、商談名の列604の各商談名がボタンとなっており、いずれかの商談名をクリックするとその商談の評価ページに遷移するようになっている。図43では、商談一覧であるから、商談状況がどのような商談もリスト表示される。

【0091】

サービス提供者はいずれかの商談を選択して、その商談名をクリックする。サ

サービス提供者端末7は、当該商談の選択入力を受け付け、商談選択入力をサーバ5に送信する（ステップS289）。サーバ5の商談データ分析部52は、サービス提供者端末7から商談選択入力を受信し（ステップS291）、戻るボタン609がクリックされたか否かを判断する（ステップS293）。もし、戻るボタン609がクリックされたと判断された場合には、端子Aを介して図14のステップS33に戻る。一方、いずれかの商談が選択された場合には端子Gを介して図46の処理に移行する。

【0092】

このようにしてサービス提供者は商談一覧の情報を得ることができ、営業管理者に提出することができるようになる。

【0093】

次に図44及び図45を用いてサービス提供者がサービス提供者向けメニューにおいて「6. 問題商談一覧」を選択した場合の処理を説明する。サービス提供者端末7は、サービス提供者による問題商談一覧表示の選択入力を受け付け、当該選択入力をサーバ5に送信する（ステップS301）。サーバ5の商談データ分析部52は、問題商談一覧の選択入力を受信する（ステップS303）。そして、商談実績DB69を検索して所定期間内に商談フェーズの変更が行われた商談IDを特定する。さらに、特定された商談IDを用いて商談情報テーブルから商談状況がA以外の商談の商談データを抽出し、問題商談一覧ページ・データを生成する。そして生成された問題商談一覧ページ・データをサービス提供者端末7に送信する（ステップS305）。サービス提供者端末7は、サーバ5から問題商談一覧ページ・データを受信し、表示装置に表示する（ステップS307）。

【0094】

問題商談一覧ページの一例を図45に示す。図45の例では、行番号の列621と商談状況の列622と商談番号の列623と商談名の列624と顧客名の列625と商談担当者氏名の列626と商談発生日の列627と現在の商談フェーズの列628とを含むテーブルと、戻るボタン629とが含まれる。なお、印刷用のファイルなどをダウンロードするためのボタンを設ける場合もある。また、

商談名の列 6 2 4 の各商談名がボタンとなっており、いずれかの商談名をクリックするとその商談の評価ページに遷移するようになっている。図 4 5 では、問題商談一覧であるから、商談状況については問題商談と判定される A 以外の商談がリスト表示される。

【 0 0 9 5 】

サービス提供者はいずれかの商談を選択して、その商談名をクリックする。サービス提供者端末 7 は、当該商談の選択入力を受け付け、商談選択入力をサーバ 5 に送信する（ステップ S 3 0 9）。サーバ 5 の商談データ分析部 5 2 は、サービス提供者端末 7 から商談選択入力を受信し（ステップ S 3 1 1）、戻るボタン 6 2 9 がクリックされたか否かを判断する（ステップ S 3 1 3）。もし、戻るボタン 6 2 9 がクリックされたと判断された場合には、端子 A を介して図 1 4 のステップ S 3 3 に戻る。一方、いずれかの商談が選択された場合には端子 G を介して図 4 6 の処理に移行する。

【 0 0 9 6 】

このようにしてサービス提供者は問題商談一覧の情報を得ることができ、営業管理者に提出することができるようになる。問題商談については、営業管理者が営業担当者の指導など適切な処置を実施する。

【 0 0 9 7 】

次に図 4 6 及び図 4 7 を用いてサービス提供者がサービス提供者向けメニューにおいて「7. 商談評価画面」を選択した場合の処理を説明する。サービス提供者端末 7 は、サービス提供者による商談評価の選択入力を受け付け、当該選択入力をサーバ 5 に送信する（ステップ S 3 2 1）。サーバ 5 の商談データ分析部 5 2 は、サービス提供者端末 7 から商談評価の選択入力を受信すると（ステップ S 3 2 3）、商談 ID 入力ページ・データをサービス提供者端末 7 に送信する（ステップ S 3 2 5）。サービス提供者端末 7 は、サーバ 5 から商談 ID 入力ページ・データを受信し、表示装置に表示する（ステップ S 3 2 7）。商談 ID 入力ページでは、商談 ID の入力欄が設けられており、特定の商談 ID を入力するようになっている。

【 0 0 9 8 】

サービス提供者端末7は、サービス提供者により入力された商談IDを受け付け、サーバ5に送信する（ステップS329）。サーバ5の商談データ分析部52は、サービス提供者端末7から商談IDを受信すると（ステップS331）、商談情報テーブル及び商談実績DB69から指定された商談IDの商談データを抽出する（ステップS333）。そして、商談評価ページ・データを生成し、サービス提供者端末7に送信する（ステップS335）。サービス提供者端末7は、商談評価ページ・データを受信し、表示装置に表示する（ステップS337）。

【0099】

商談評価ページの一例を図47に示す。図47の例では、直前の商談フェーズのグラフ630と、商談基礎情報の表示欄631と、直前の商談フェーズの商談状態表示欄632と、直前の商談フェーズまでの発生課題数及び累計解決課題数の表示欄633と、直前の商談フェーズまでの課題解決率の表示欄634と、直前の商談フェーズの商談状況表示欄635と、戻るボタン636と、メニューボタン637とが含まれる。グラフ630には、直前の商談フェーズの閾値1を表す線分630aと、直前の商談フェーズの閾値2を表す線分630bと、直前の商談フェーズにおける本商談の状況を表すポイント630cとが表されている。閾値1及び閾値2は、閾値DB68から読み出されたデータである。ポイント630cは、直前の商談フェーズまでの課題解決率と、直前の商談フェーズにおける活動回数とにより、その位置が決定される。活動回数及び課題解決率については、商談実績DB69に格納されている。商談基礎情報は、商談情報テーブルに格納されている。直前の商談フェーズの商談状態表示欄632及び直前の商談フェーズまでの累計発生課題数及び累計解決課題数の表示欄633に表示されるデータは、商談実績DB69に格納されている。商談状況及び課題解決率についても商談実績DB69に格納されている。

【0100】

商談ID入力ページに戻る場合には、サービス提供者は、戻るボタン636をクリックする。サービス提供者向けメニュー・ページに戻る場合には、メニューボタン637をクリックする。図示されていないが、商談評価ページのためのフ

ファイルをダウンロードするためのボタンが設けられている場合もある。

【0101】

このようにして商談状況の情報を含む商談の詳細情報を得ることができる。このような情報をサービス提供者が営業管理者に提供すると、営業管理者は商談の詳細な情報を勘案して営業担当者に対して適切な指導を行うことができるようになる。

【0102】

なお、閾値1及び閾値2は、上で述べたように成功商談及び失敗商談という客観的なデータから動的に変更されてゆくものであり、営業管理者による判断のばらつきといったものはなくなる。また、営業管理者は、情報収集や分析は上で述べた処理にて自動的に実施されるので、ワークロードが軽減され、他の戦略立案などの重要な業務を行うことができるようになる。さらに、ベストプラクティスの早期確立が可能になる。

【0103】

なお、個別の商談について見てみると、図48に示されるような処理が実施されることになる。すなわち、初期接触フェーズ終了時に商談状況を判定し（ステップS401）、所定のタイミングで商談状況が問題ありか否か判断される（ステップS403）。もし、問題あり、すなわち商談状況がB、C又はDである場合には、サービス提供者から営業管理者に報告されるので、営業管理者により適切な処置が実施されることになる（ステップS405）。その後、リレーション確立フェーズ終了時に商談状況を判定する（ステップS407）。そして、所定のタイミングで商談状況が問題ありか否か判断される（ステップS409）。問題ありと判断された場合には、サービス提供者から営業管理者に報告されるので、営業管理者により適切な処置が実施される（ステップS411）。その後、ニーズ把握フェーズ終了時に商談状況を判断する（ステップS413）。また、所定のタイミングで商談状況が問題ありか否か判断される（ステップS415）。問題ありと判断された場合には、サービス提供者から営業管理者に報告されるので、営業管理者により適切な処置が実施される（ステップS417）。その後、初期提案／デモ実施フェーズ終了時に、再度商談状況を判定する（ステップS4

19)。また、所定のタイミングで商談状況が問題ありか否か判断される（ステップS421）。問題ありと判断された場合には、サービス提供者から営業管理者に報告されるので、営業管理者により適切な処置が実施される（ステップS423）。

【0104】

その後、詳細ヒアリング・フェーズ終了時に、商談状況を判定する（ステップS425）。また、所定のタイミングで商談状況が問題ありか否か判断される（ステップS427）。問題ありと判断された場合には、サービス提供者から営業管理者に報告されるので、営業管理者により適切な処置が実施される（ステップS429）。その後、再提案フェーズ終了時に、商談状況を判定する（ステップS431）。また、所定のタイミングで商談状況が問題ありか否か判断される（ステップS433）。問題ありと判断された場合には、サービス提供者から営業管理者に報告されるので、営業管理者により適切な処置が実施される（ステップS435）。その後、条件交渉フェーズ終了時に、商談状況を判定する（ステップS437）。また、所定のタイミングで商談状況が問題ありか否か判断される（ステップS439）。問題ありと判断された場合には、サービス提供者から営業管理者に報告されるので、営業管理者により適切な処置が実施される（ステップS441）。その後、仮受注フェーズ終了時に、商談状況を判定する（ステップS443）。また、所定のタイミングで商談状況が問題ありか否か判断される（ステップS445）。問題ありと判断された場合には、サービス提供者から営業管理者に報告されるので、営業管理者により適切な処置が実施される（ステップS447）。そして受注フェーズ終了時に、商談状況を判定する（ステップS449）。そして処理を終了する。

【0105】

このように各商談については各フェーズ終了後にチェックが入るため、その時々で適切に商談が進展しているか確認でき、商談状況が好ましくない場合には営業管理者に報告が届くため処置が行われるようになる。なお、最後の受注フェーズにおいてはそのフェーズの途中にて商談状況を判定して、チェックするようにしてもよい。

【 0 1 0 6 】

以上本発明の一実施の形態を説明したが、本発明はこれに限定されない。例えば、活動回数を指標に用いたが、活動回数ではなく、客先での滞在時間を指標に用いることも可能である。また、サーバ 5 は一台のコンピュータでなく複数台のコンピュータで上述の機能を達成するような構成であってもよい。さらに、各種画面例を示しているが、これらは一例であって、同様の内容を含む他の画面構成を採用するようにしても良い。また、課題解決率を X 軸とし、活動回数を Y 軸とする第一の平面を採用しているが、課題未解決率を X 軸とし、活動回数を Y 軸とするような第二の平面を採用するようにしても良い。第二の平面を採用すると、第一の平面で規定された領域に対応する領域の場所は変更される。また、2 次元ではなく 3 次元以上の空間にて表現される場合もある。

【 0 1 0 7 】

(付記 1)

営業担当者の端末から受信したデータに基づき、各商談の各フェーズにおける顧客訪問状態についてのデータ及び商談における課題解決状態についてのデータを商談データ格納部に登録するステップと、

条件格納部に格納された、各フェーズについて設定された顧客訪問状態についての第 1 の条件及び各フェーズについて設定された課題解決状態についての第 2 の条件と前記商談データ格納部に登録されたデータとを少なくとも用いて、特定のフェーズにおける、処理対象の商談の成否の可能性を判断する判断ステップと

前記特定のフェーズにおける、処理対象の商談の成否の可能性を表すデータを管理者端末に送信するステップと、

を含むコンピュータによる営業管理方法。

【 0 1 0 8 】

(付記 2)

前記顧客訪問状態についてのデータが、顧客訪問回数又は顧客訪問時間のデータであることを特徴とする付記 1 記載のコンピュータによる営業管理方法。

【 0 1 0 9 】

(付記 3)

前記課題解決状態についてのデータが、発生課題数及び解決課題数、課題解決率若しくは課題未解決率のデータであることを特徴とする付記 1 記載のコンピュータによる営業管理方法。

【 0 1 1 0 】

(付記 4)

前記判断ステップが、

前記特定のフェーズにおける前記顧客訪問状態についての第 1 の条件と前記処理対象の商談の前記特定のフェーズにおける顧客訪問状態についてのデータとを比較するステップと、

前記特定のフェーズにおける前記課題解決状態についての第 2 の条件と前記処理対象の商談の前記特定のフェーズまでの課題解決状態についてのデータとを比較するステップと、

を含む付記 1 記載のコンピュータによる営業管理方法。

【 0 1 1 1 】

(付記 5)

前記成否の可能性を表すデータが、

前記顧客訪問状態についてのデータのための軸と前記課題解決状態についてのデータのための軸で張られる平面を前記顧客訪問状態についての第 1 の条件と前記課題解決状態についての第 2 の条件とにより分割することにより得られる領域のいずれに属するかを表すデータ

を含むことを特徴とする付記 4 記載のコンピュータによる営業管理方法。

【 0 1 1 2 】

(付記 6)

前記顧客訪問状態についての第 1 の条件が、過去の成功商談の各フェーズにおける顧客訪問状態のデータ及び過去の失敗商談の各フェーズにおける顧客訪問状態のデータに基づき計算され、

前記課題解決状態についての第 2 の条件が、過去の成功商談の各フェーズにおける課題解決状態のデータ及び過去の失敗商談の各フェーズにおける課題解決状

態のデータに基づき計算される

ことを特徴とする付記 1 記載のコンピュータによる営業管理方法。

【 0 1 1 3 】

(付記 7)

前記成否の可能性が所定の基準以下であると判断された商談を特定し、当該商談についてのデータを管理者端末に送信するステップ、

をさらに含む付記 1 記載のコンピュータによる営業管理方法。

【 0 1 1 4 】

(付記 8)

前記営業担当者の端末から受信したデータが、営業日報のデータであることを特徴とする付記 1 記載のコンピュータによる営業管理方法。

【 0 1 1 5 】

(付記 9)

前記顧客訪問状態についてのデータのための軸と前記課題解決状態についてのデータのための軸で張られる平面に、前記顧客訪問状態についての第 1 の条件と前記課題解決状態についての第 2 の条件と、特定のフェーズにおける、処理対象の商談の前記平面上の位置データとを含むデータを、管理者端末に送信するステップ

をさらに含む付記 4 記載のコンピュータによる営業管理方法。

【 0 1 1 6 】

(付記 1 0)

営業担当者の端末から受信したデータに基づき、各商談の各フェーズにおける顧客訪問状態についてのデータ及び商談における課題解決状態についてのデータを商談データ格納部に登録するステップと、

条件格納部に格納された、各フェーズについて設定された顧客訪問状態についての第 1 の条件及び各フェーズについて設定された課題解決状態についての第 2 の条件と前記商談データ格納部に登録されたデータとを少なくとも用いて、特定のフェーズにおける、処理対象の商談の成否の可能性を判断する判断ステップと

前記成否の可能性が所定の基準以下であると判断された商談を特定し、当該商談についてのデータを管理者端末に送信するステップと、

を含むコンピュータによる営業管理方法。

【0117】

(付記11)

付記1乃至10のいずれか1つ記載の営業管理方法をコンピュータに実行させるためのプログラム。

【0118】

(付記12)

営業担当者の端末から受信したデータに基づき、各商談の各フェーズにおける顧客訪問状態についてのデータ及び商談における課題解決状態についてのデータを商談データ格納部に登録する手段と、

各フェーズについて設定された顧客訪問状態についての第1の条件及び各フェーズについて設定された課題解決状態についての第2の条件とを格納する条件格納部と、

前記条件格納部に格納されたデータと前記商談データ格納部に登録されたデータと少なくともを用いて、処理対象の商談の特定のフェーズにおける成否の可能性を判断する手段と、

を有する営業管理装置。

【0119】

(付記13)

担当者の端末から受信したデータに基づき、当該担当者の活動状態についてのデータ及び前記担当者が行っている業務における課題解決状態についてのデータを記憶装置に登録するステップと、

ルール格納部に格納された、少なくとも前記活動状態及び前記課題解決状態についての所定のルールと前記記憶装置に格納されたデータとを用いて、前記担当者が行っている業務の妥当性を判定する判定ステップと、

前記担当者が行っている業務の妥当性を表すデータを管理者端末に送信するステップと、

を含むコンピュータによる業務管理方法。

【 0 1 2 0 】

(付記 1 4)

担当者の端末から受信したデータに基づき、当該担当者の活動状態についてのデータ及び前記担当者が行っている業務における課題解決状態についてのデータを記憶装置に登録するステップと、

ルール格納部に格納された、少なくとも前記活動状態及び前記課題解決状態についての所定のルールと前記記憶装置に格納されたデータとを用いて、前記担当者が行っている業務の妥当性を判定する判定ステップと、

前記担当者が行っている業務について妥当性がないと判断された業務又は担当者を特定し、当該業務又は担当者についてのデータを管理者端末に送信するステップと、

を含むコンピュータによる業務管理方法。

【 0 1 2 1 】

(付記 1 5)

前記判定ステップが、

前記ルール格納部に格納された活動状態についての第 1 の条件と前記担当者の活動状態についてのデータとを比較するステップと、

前記ルール格納部に格納された課題解決状態についての第 2 の条件と前記担当者の課題解決状態についてのデータとを比較するステップと、

を含む付記 1 3 又は 1 4 記載のコンピュータによる業務管理方法。

【 0 1 2 2 】

(付記 1 6)

前記業務の妥当性を表すデータが、

前記活動状態についてのデータのための次元と前記課題解決状態についてのデータのための次元とにより少なくとも定義される空間において前記所定のルールにより分割された複数の領域のうちいずれに属するかを表すデータ

を含むことを特徴とする付記 1 3 又は 1 4 記載のコンピュータによる業務管理方法。

【 0 1 2 3 】

【発明の効果】

以上述べたように本発明によれば、管理者の作業負担を軽くし、適正な態様で担当者に業務を遂行させるための情報提供を行うことができるようになる。

【図面の簡単な説明】

【図 1】

本発明の一実施の形態における処理の概要を示す図である。

【図 2】

本発明の一実施の形態におけるシステム概要図である。

【図 3】

商談フェーズ・テーブルに格納されるデータの一例を示す図である。

【図 4】

パスワード・テーブルに格納されるデータの一例を示す図である。

【図 5】

顧客情報テーブルに格納されるデータの一例を示す図である。

【図 6】

商談情報テーブルに格納されるデータの一例を示す図である。

【図 7】

商談担当者情報テーブルに格納されるデータの一例を示す図である。

【図 8】

成功商談データ DB に格納されるデータの一例を示す図である。

【図 9】

失敗商談データ DB に格納されるデータの一例を示す図である。

【図 1 0】

閾値 DB に格納されるデータの一例を示す図である。

【図 1 1】

商談実績 DB に格納されるデータの一例を示す図である。

【図 1 2】

課題テーブルに格納されるデータの一例を示す図である。

【図 1 3】

日報実績DBに格納されるデータの一例を示す図である。

【図 1 4】

ログイン処理の処理フローを示す図である。

【図 1 5】

ログイン画面の一例を示す図である。

【図 1 6】

営業担当者向けメニュー画面の一例を示す図である。

【図 1 7】

営業管理者向けメニュー画面の一例を示す図である。

【図 1 8】

サービス提供者向けメニュー画面の一例を示す図である。

【図 1 9】

日報入力処理の処理フローを示す図である。

【図 2 0】

日報入力処理における商談選択画面の一例を示す図である。

【図 2 1】

日報入力詳細画面（その 1）の一例を示す図である。

【図 2 2】

日報入力処理の処理フローの一部を示す図である。

【図 2 3】

日報入力詳細画面（その 2）の一例を示す図である。

【図 2 4】

日報入力処理の処理フローの一部を示す図である。

【図 2 5】

課題解決率計算処理の処理フローを示す図である。

【図 2 6】

課題解決率を X 軸、活動回数を Y 軸とした平面における成功商談群及び失敗商談群の分布を表す図である。

【図 2 7】

商談状況判定処理の処理フローを示す図である。

【図 2 8】

閾値計算処理の処理フローを示す図である。

【図 2 9】

商談終了時処理の処理フローを示す図である。

【図 3 0】

新規商談登録処理の処理フローを示す図である。

【図 3 1】

新規商談登録処理における新規商談登録画面の一例を示す図である。

【図 3 2】

課題管理処理の処理フローを示す図である。

【図 3 3】

課題管理処理における課題管理初期画面の一例を示す図である。

【図 3 4】

課題管理処理におけるフェーズ選択画面の一例を示す図である。

【図 3 5】

課題管理処理における状況更新画面の一例を示す図である。

【図 3 6】

商談フェーズ参照・状態更新処理の処理フローを示す図である。

【図 3 7】

商談フェーズ参照・状態更新処理における商談選択画面の一例を示す。

【図 3 8】

商談フェーズ参照・状態更新画面の一例を示す図である。

【図 3 9】

商談情報検索の処理フローを示す図である。

【図 4 0】

商談情報検索における検索条件入力画面の一例を示す図である。

【図 4 1】

商談情報検索における商談選択画面の一例を示す図である。

【図 4 2】

商談一覧データを取得するための処理フローを示す図である。

【図 4 3】

商談一覧画面の一例を示す図である。

【図 4 4】

問題商談一覧データを取得するための処理フローを示す図である。

【図 4 5】

問題商談一覧画面の一例を示す図である

【図 4 6】

商談評価データを取得するための処理フローを示す図である。

【図 4 7】

商談評価画面の一例を示す図である。

【図 4 8】

1 件の商談について行われる処理の概要を示す図である。

【符号の説明】

- 1 ネットワーク
- 3 営業担当者端末
- 5 サーバ
- 7 サービス提供者端末
- 9 営業管理者端末
- 5 1 商談データ登録部
- 5 2 商談データ分析部
- 5 3 閾値計算部
- 6 1 商談フェーズテーブル格納部
- 6 2 パスワードテーブル格納部
- 6 3 顧客情報テーブル格納部
- 6 4 商談情報テーブル格納部
- 6 5 商談担当者情報テーブル格納部

6 6 成功商談データ D B

6 7 失敗商談データ D B

6 8 閾値 D B

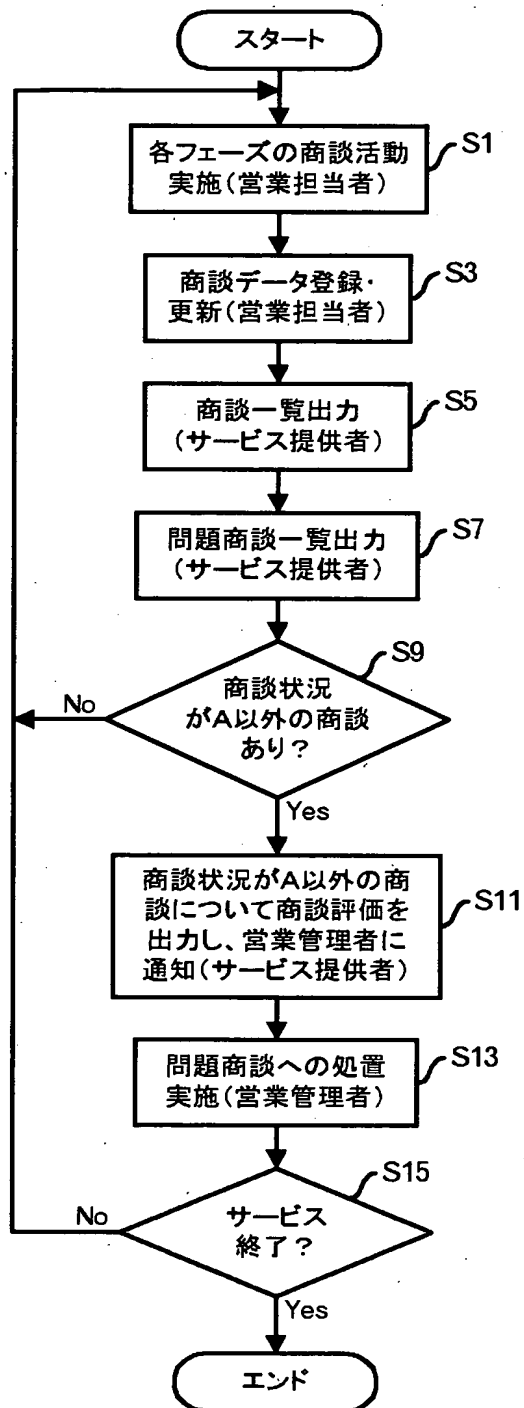
6 9 商談実績 D B

7 0 課題テーブル格納部

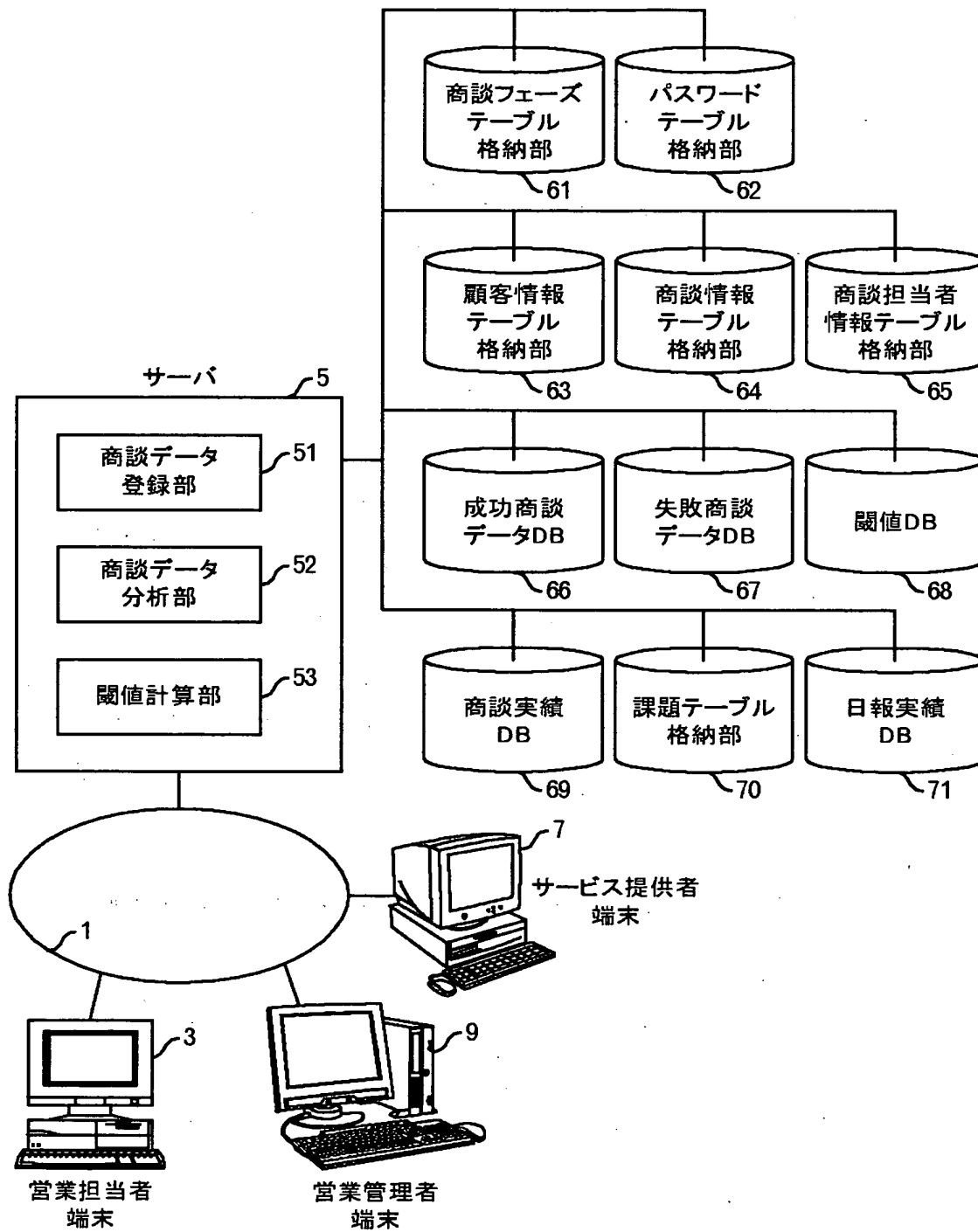
7 1 日報実績 D B

【書類名】 図面

【図 1】



【図 2】



【図 3】

301 商談フェーズNo	302 商談フェーズ名称	303 商談フェーズ説明
1	初期接触
2	リレーション確立
3	ニーズ把握
4	初期提案/デモ実施
5	詳細ヒアリング
6	再提案
7	条件交渉
8	仮受注
9	受注

【図 4】

311 ID	312 パスワード	313 種別
A1234	5555	1

【図 5】

321 顧客 ID	322 顧客名	323 顧客担当者 氏名	324 顧客 住所	325 顧客連絡先 電話番号	326 顧客連絡先 FAX番号	327 削除フラグ

【図 6】

331	商談No	332	顧客ID	333	担当者ID	334	商談発生日	335	商談フェーズ No	336	商談状況	337	商談金額	338	受注金額	339	受注状態	340	商談終了日	341	削除フラグ

【図 7】

351	352	353	354	355	356
担当者ID	商談担当者 氏名	所属	連絡先 外線番号	連絡先 内線番号	連絡先 携帯電話番号

【図 8】

成功商談件数		
フェーズ1	課題解決率累計	
	重心のX軸の値	
	活動回数累計	
	重心のY軸の値	
フェーズ2	課題解決率累計	
	重心のX軸の値	
	活動回数累計	
	重心のY軸の値	
フェーズ3	課題解決率累計	
	重心のX軸の値	
	活動回数累計	
	重心のY軸の値	
フェーズ4	課題解決率累計	
	重心のX軸の値	
	活動回数累計	
	重心のY軸の値	
フェーズ5	課題解決率累計	
	重心のX軸の値	
	活動回数累計	
	重心のY軸の値	
フェーズ6	課題解決率累計	
	重心のX軸の値	
	活動回数累計	
	重心のY軸の値	
フェーズ7	課題解決率累計	
	重心のX軸の値	
	活動回数累計	
	重心のY軸の値	
フェーズ8	課題解決率累計	
	重心のX軸の値	
	活動回数累計	
	重心のY軸の値	
フェーズ9	課題解決率累計	
	重心のX軸の値	
	活動回数累計	
	重心のY軸の値	

【図 9】

失敗商談件数		
フェーズ1	課題解決率累計	
	重心のX軸の値	
	活動回数累計	
	重心のY軸の値	
フェーズ2	課題解決率累計	
	重心のX軸の値	
	活動回数累計	
	重心のY軸の値	
フェーズ3	課題解決率累計	
	重心のX軸の値	
	活動回数累計	
	重心のY軸の値	
フェーズ4	課題解決率累計	
	重心のX軸の値	
	活動回数累計	
	重心のY軸の値	
フェーズ5	課題解決率累計	
	重心のX軸の値	
	活動回数累計	
	重心のY軸の値	
フェーズ6	課題解決率累計	
	重心のX軸の値	
	活動回数累計	
	重心のY軸の値	
フェーズ7	課題解決率累計	
	重心のX軸の値	
	活動回数累計	
	重心のY軸の値	
フェーズ8	課題解決率累計	
	重心のX軸の値	
	活動回数累計	
	重心のY軸の値	
フェーズ9	課題解決率累計	
	重心のX軸の値	
	活動回数累計	
	重心のY軸の値	

【図 1 0】

フェーズ1	閾値1の値	
	閾値2の値	
フェーズ2	閾値1の値	
	閾値2の値	
フェーズ3	閾値1の値	
	閾値2の値	
フェーズ4	閾値1の値	
	閾値2の値	
フェーズ5	閾値1の値	
	閾値2の値	
フェーズ6	閾値1の値	
	閾値2の値	
フェーズ7	閾値1の値	
	閾値2の値	
フェーズ8	閾値1の値	
	閾値2の値	
フェーズ9	閾値1の値	
	閾値2の値	

【図 11】

商談No		
商談フェーズ		
最新フェーズ変更日		
フェーズ1	発生課題数	
	解決課題数	
	活動回数	
	課題解決率	
フェーズ2	発生課題数	
	解決課題数	
	活動回数	
	課題解決率	
フェーズ3	発生課題数	
	解決課題数	
	活動回数	
	課題解決率	
フェーズ4	発生課題数	
	解決課題数	
	活動回数	
	課題解決率	
フェーズ5	発生課題数	
	解決課題数	
	活動回数	
	課題解決率	
フェーズ6	発生課題数	
	解決課題数	
	活動回数	
	課題解決率	
フェーズ7	発生課題数	
	解決課題数	
	活動回数	
	課題解決率	
フェーズ8	発生課題数	
	解決課題数	
	活動回数	
	課題解決率	
フェーズ9	発生課題数	
	解決課題数	
	活動回数	
	課題解決率	

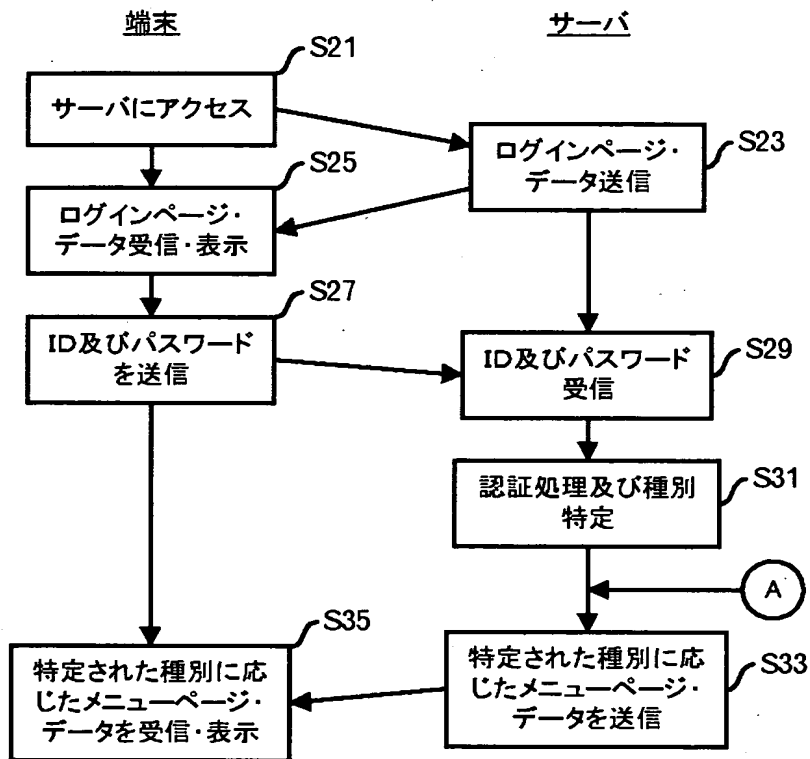
【図 1 2】

361	362	363	364	365
課題No	商談No	商談フェーズNo	課題内容	状況

【図 1 3】

371	日報No	372	商談No	373	商談フェーズ No	374	訪問日	375	滞在時間	376	実施内容	377	課題 No1	378	課題 No2	379	課題 No3	380	課題 No4	381	課題 No5	382	課題 No6	383	課題 No7

【図 1 4】



【図 1 5】

営業活動支援システム

ID 401

パスワード 402

OK 403

図 15 は、営業活動支援システムのログイン画面のスクリーンショットである。画面には「ID」と「パスワード」の入力欄があり、それぞれ 401 と 402 でラベルされている。また、「OK」ボタンがあり、403 でラベルされている。

【図16】

営業担当者向けメニュー

1. 日報入力
2. 課題管理
3. 商談フェース参照・状態更新
4. 商談初期登録
0. 終了

メニュー番号を入力して下さい

405

406

【図 1 7】

営業管理者向けメニュー

1. 顧客情報登録
2. 顧客情報更新
3. 顧客情報検索
4. 顧客情報削除
5. 商談情報登録
6. 商談情報更新
7. 商談情報検索
8. 商談情報削除
9. 商談担当者情報登録
10. 商談担当者情報更新
11. 商談担当者情報検索
12. 商談担当者情報削除

0. 終了

メニュー番号を入力して下さい

408

OK

409

【図 18】

サービス提供者向けメニュー

1. 顧客情報テーブルメンテナンス
2. 商談情報テーブルメンテナンス
3. 商談担当者情報メンテナンス
4. 商談フェーズテーブルメンテナンス
5. 商談一覧表示
6. 問題商談一覧
7. 商談評価画面

0. 終了

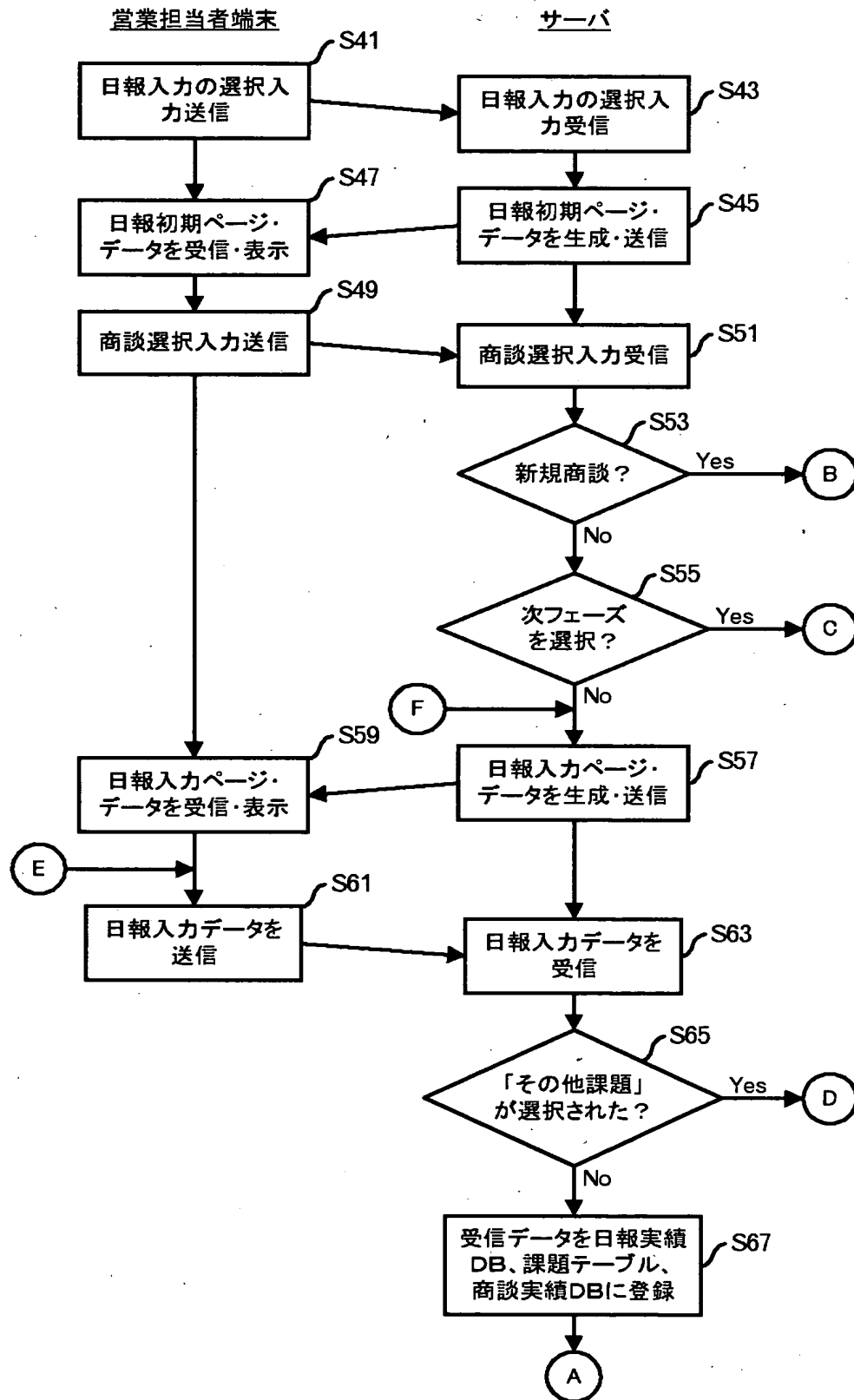
メニュー番号を入力して下さい

411

OK

412

【図 19】



【図 20】

日報入力処理		
更新する商談を下記から選択してください		
No	現在フェーズ	No
1	リレーション確立	2
3		4
5		6
7		8
9		10
11		12
13		14
15		16

No	次フェーズ	商談名
1	ニーズ把握	Aシステム導入
3		
5		
7		
9		
11		
13		
15		

番号を入力して下さい
 (0は、メニューに戻ります)
 (17は、新規商談)

426

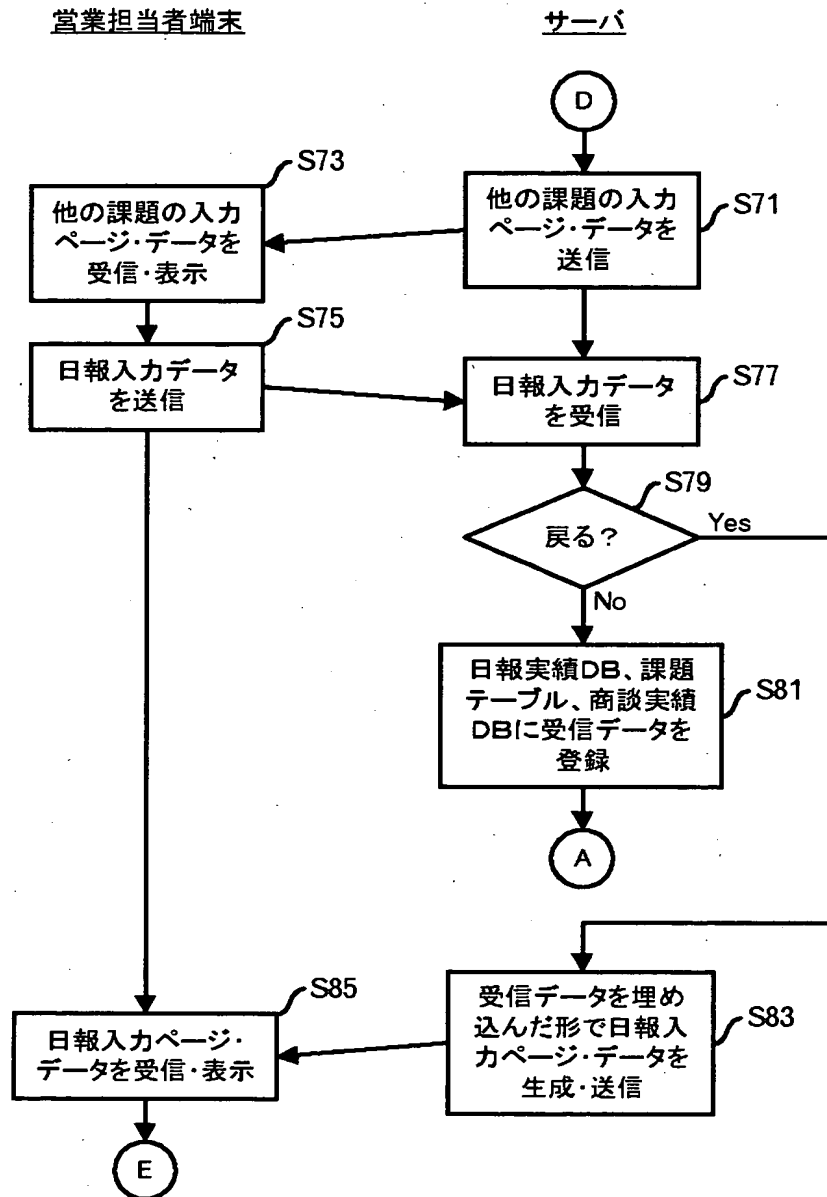
427

【図21】

日報入力詳細画面

商談名	Aシステム導入		
フェーズ	リレーション確立		
顧客名	G社		
訪問日	2002	年	9月20日
滞在時間		分	
実施内容			
受注予定額		円	
課題1			
課題1の状況	<input type="checkbox"/> 検討中	<input type="checkbox"/> 解決	
課題2			
課題2の状況	<input type="checkbox"/> 検討中	<input type="checkbox"/> 解決	
戻る	OK	その他 課題	

【図 22】



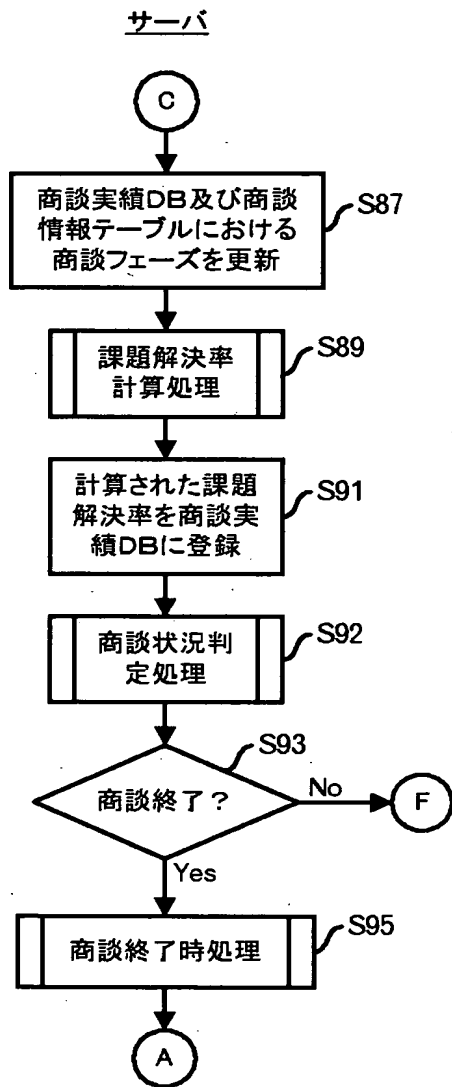
【図 23】

日報入力詳細画面	
商談名	Aシステム導入
課題3	
課題3の状況	<input type="checkbox"/> 検討中 <input type="checkbox"/> 解決
課題4	
課題4の状況	<input type="checkbox"/> 検討中 <input type="checkbox"/> 解決
課題5	
課題5の状況	<input type="checkbox"/> 検討中 <input type="checkbox"/> 解決
課題6	
課題6の状況	<input type="checkbox"/> 検討中 <input type="checkbox"/> 解決
課題7	
課題7の状況	<input type="checkbox"/> 検討中 <input type="checkbox"/> 解決
戻る	OK

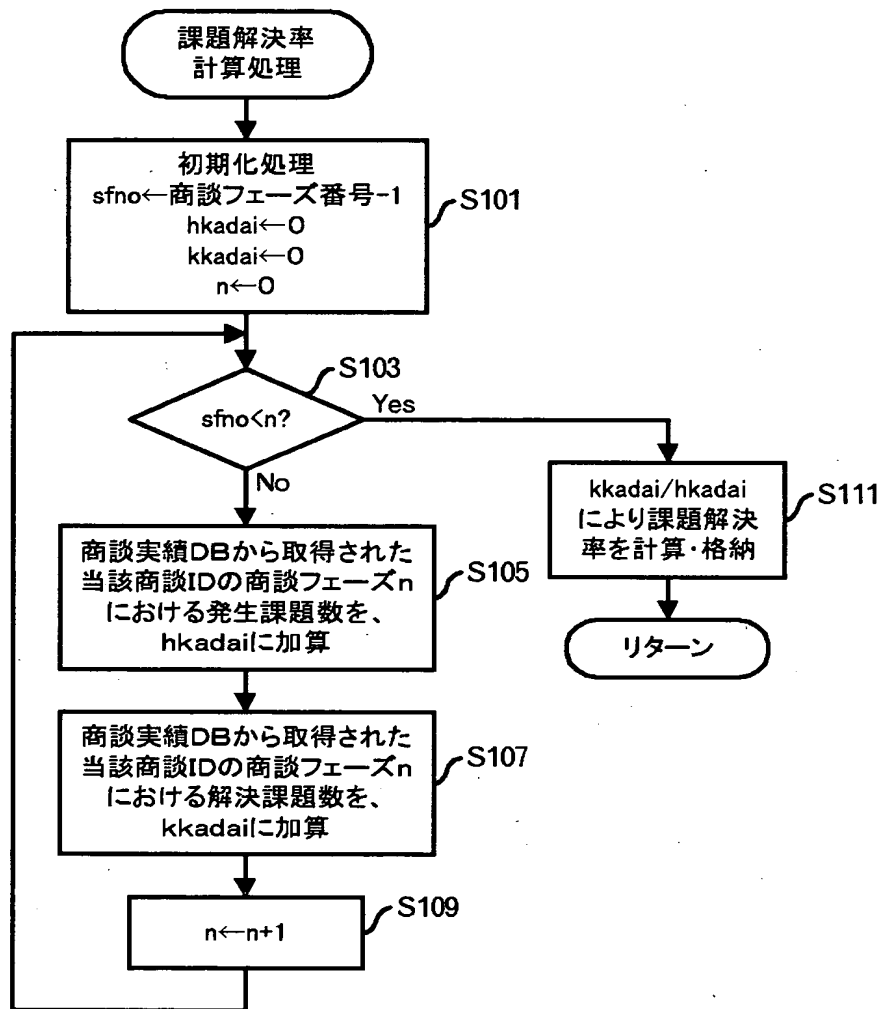
443

444

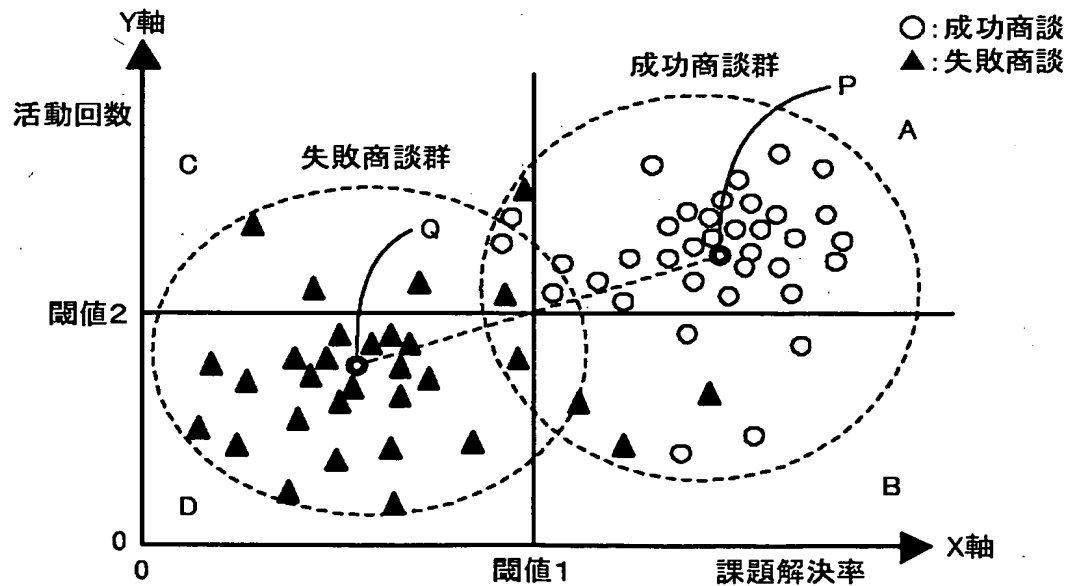
【図 2 4】



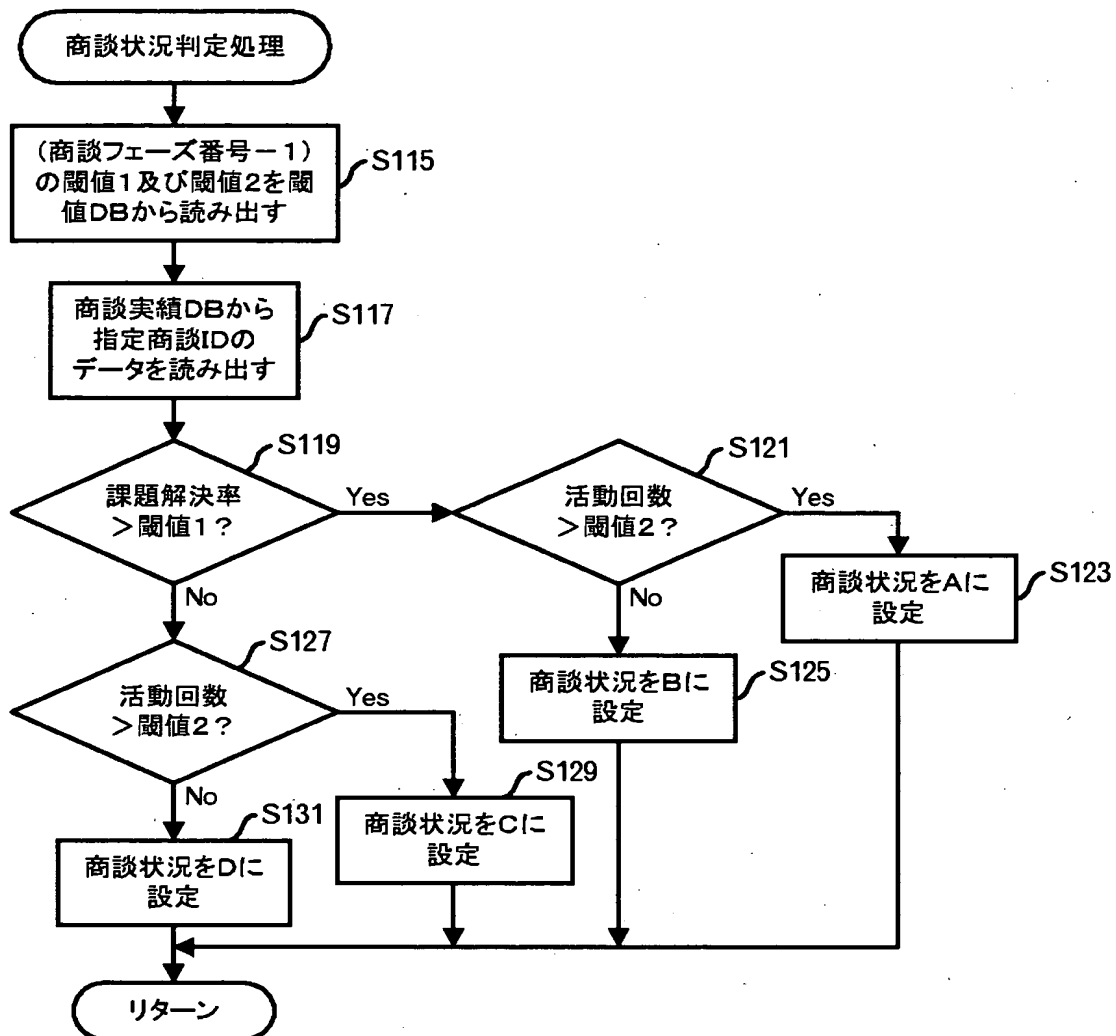
【図 25】



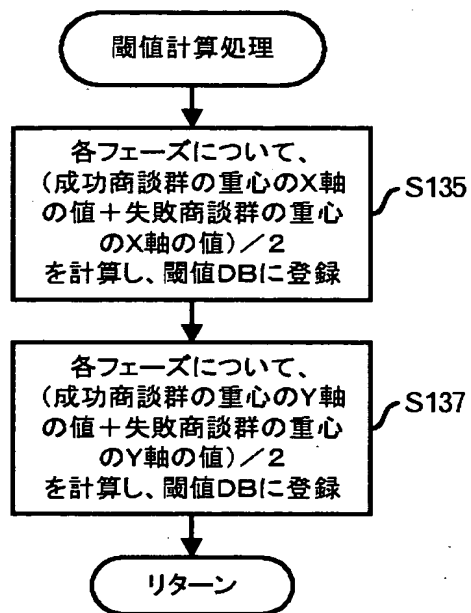
【図 26】



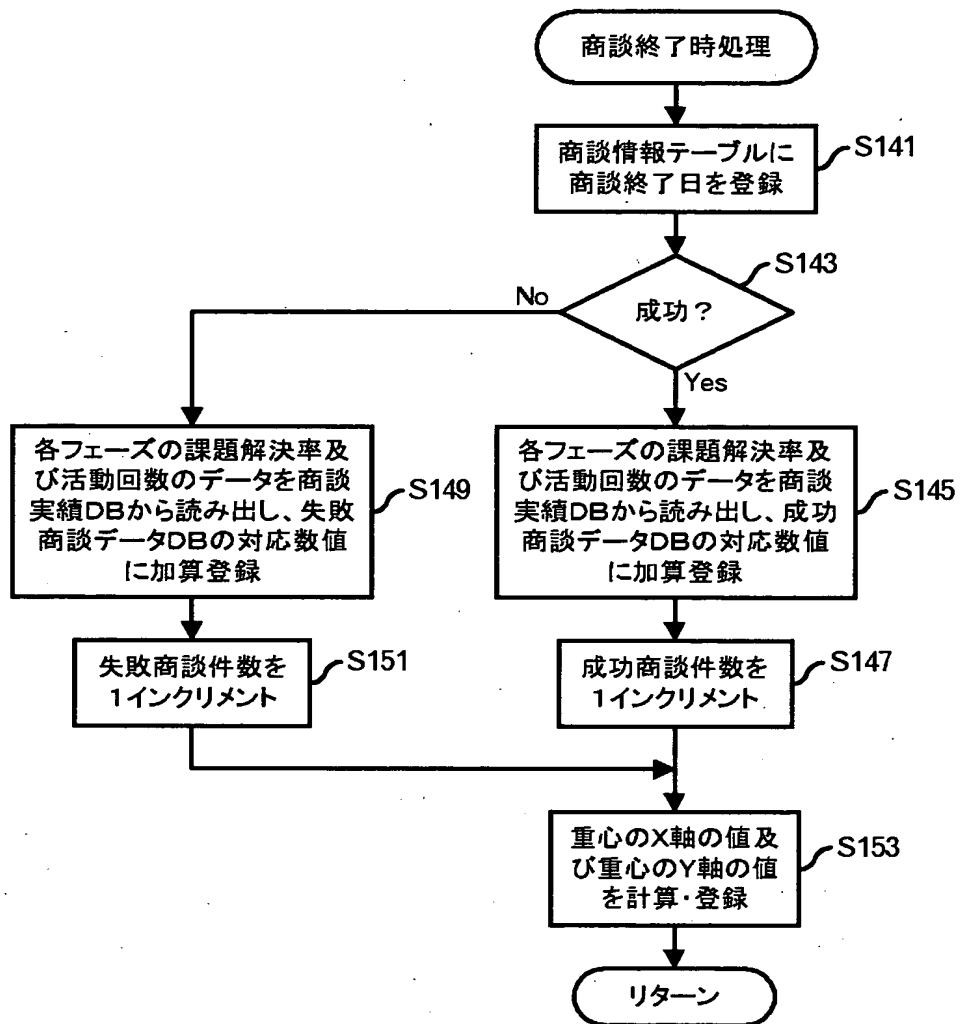
【図 2 7】



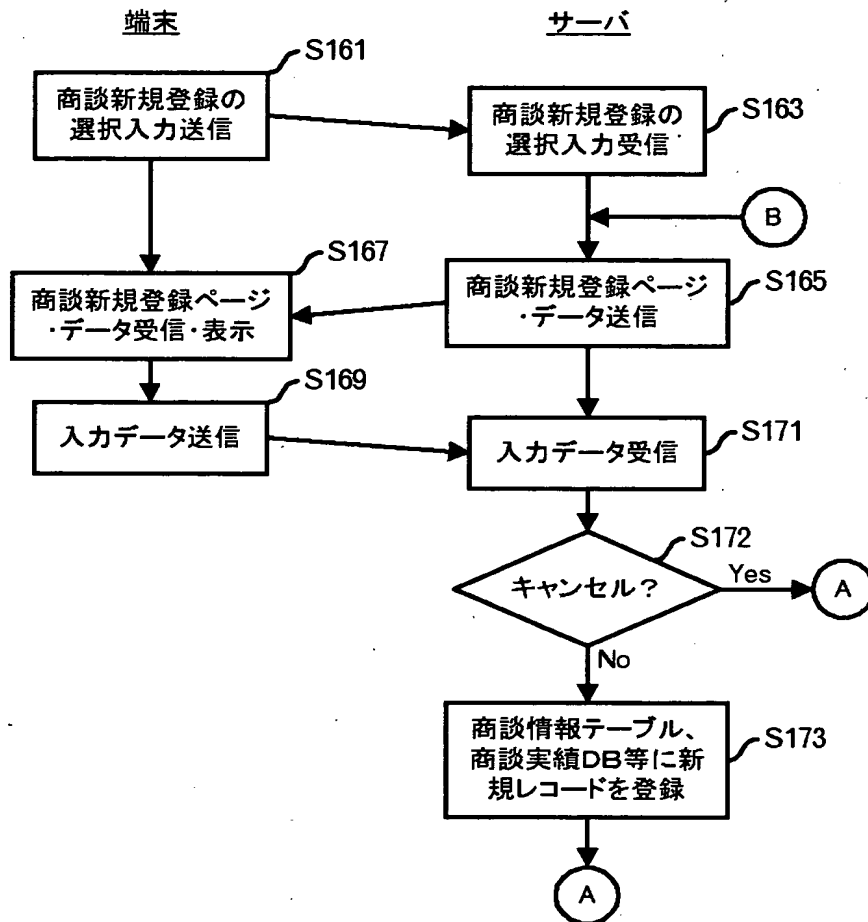
【図 2 8】



【図 2 9】



【図30】



【図31】

新規商談登録

下記の項目を入力してください 501

顧客名 501a

商談発生日 502

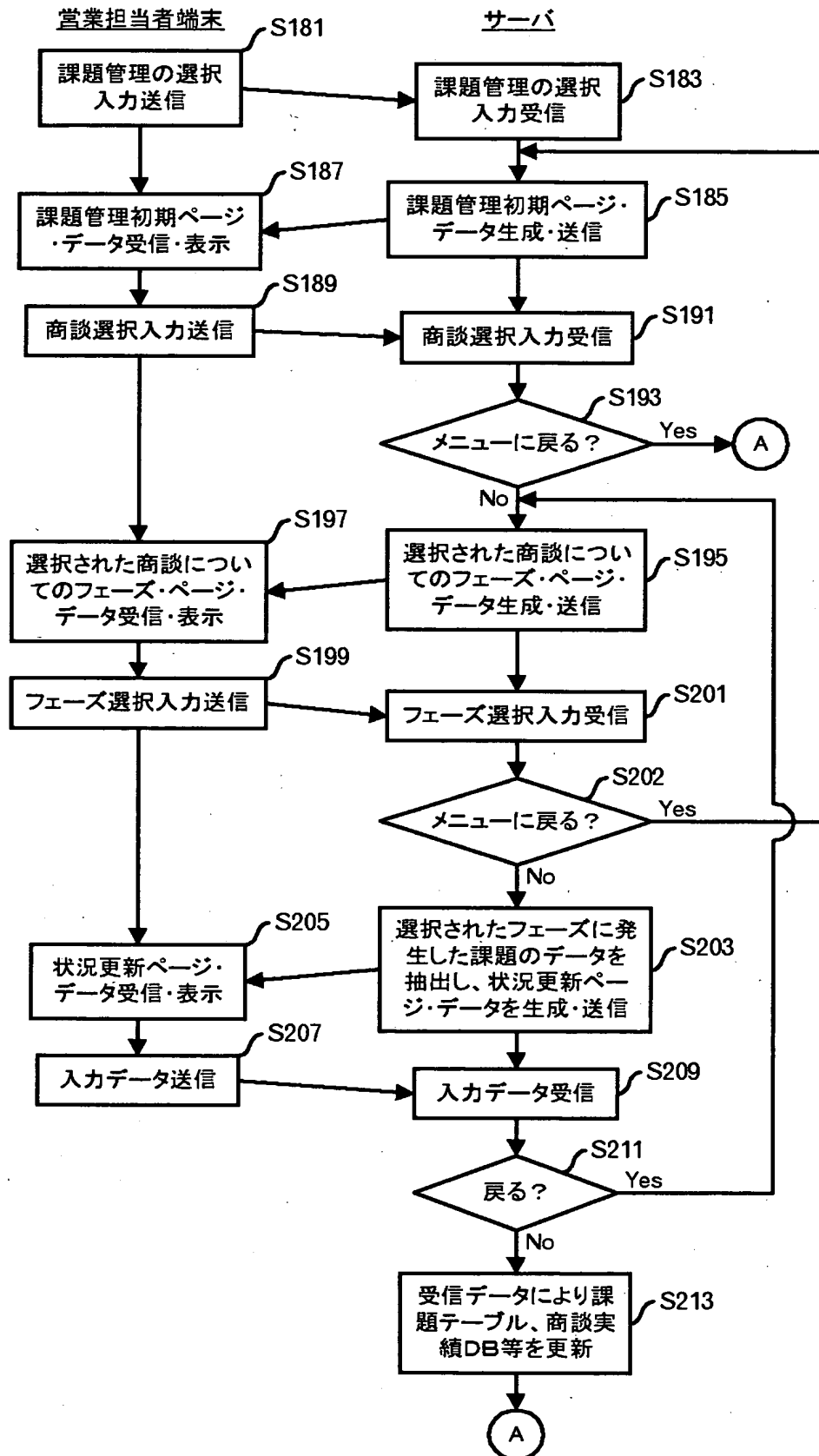
商談金額 503

キャンセル 504

OK 505

The screenshot shows a form titled "新規商談登録" (New Registration). It prompts the user to "下記の項目を入力してください" (Please input the following items). The form includes three input fields: "顧客名" (Customer Name) with a dropdown arrow (labeled 501a), "商談発生日" (Negotiation Occurrence Date) (labeled 502), and "商談金額" (Negotiation Amount) (labeled 503). At the bottom, there are two buttons: "キャンセル" (Cancel) (labeled 504) and "OK" (labeled 505).

【図 3 2】



【図 3 3】

課題管理(選択一覧)

更新する商談を下記から選択してください

511
512
513

No	現在フェーズ
1	リレーション確立
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

商談名
Aシステム導入

番号を入力して下さい
(0は、メニューに戻ります)

【図 3 4】

課題管理(選択一覧)

商談名: Aシステム導入

1 初期接触

2 リレーション確立

3

4

5

6

7

8

9

番号を入力して下さい
(0は、メニューに戻ります)

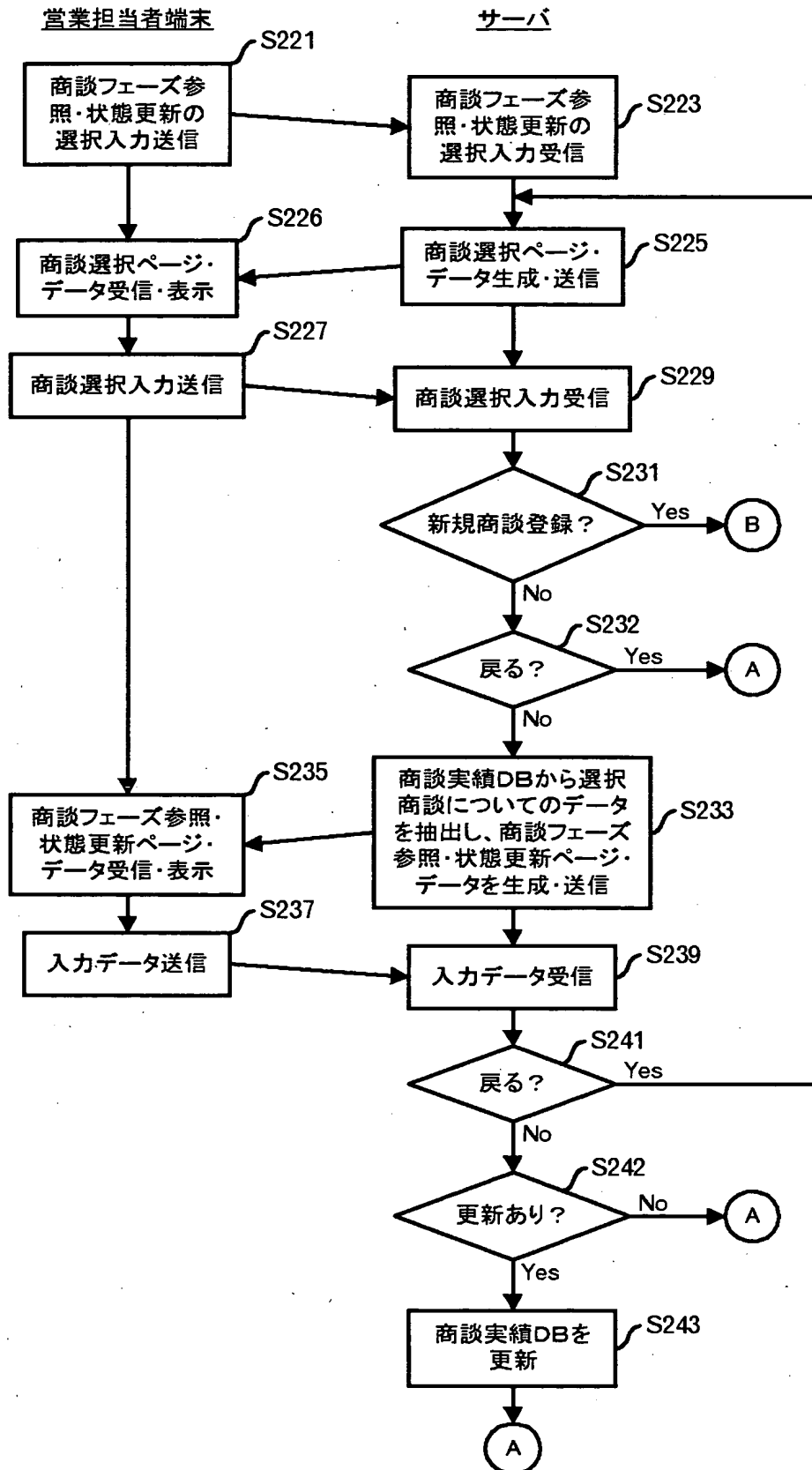
【図 35】

課題管理(状況更新)

商談名: Aシステム導入
現在フェーズ: リレーション確立

No	課題	解決
1	プロジェクト責任者との名刺交換	<input checked="" type="checkbox"/>
2	予算額確認	<input checked="" type="checkbox"/>
3	個別機能1への対応有無確認	<input checked="" type="checkbox"/>
4	個別機能2への対応有無確認	<input type="checkbox"/>
5	個別機能3への対応有無確認	<input type="checkbox"/>
6	他システム連携機能有無	<input type="checkbox"/>
7	顧客内部に、反対者有り	<input type="checkbox"/>
8		<input type="checkbox"/>

【図 36】



【図 3 7】

商談フェーズ参照・状態更新処理(1)

更新する商談を下記から選択してください

No	フェーズ	商談名
1	リレーション確立	Aシステム導入
2		
3		
4		
5		
6		
7		

番号を入力して下さい
(0は、メニューに戻ります)
(8は、新規商談)

544

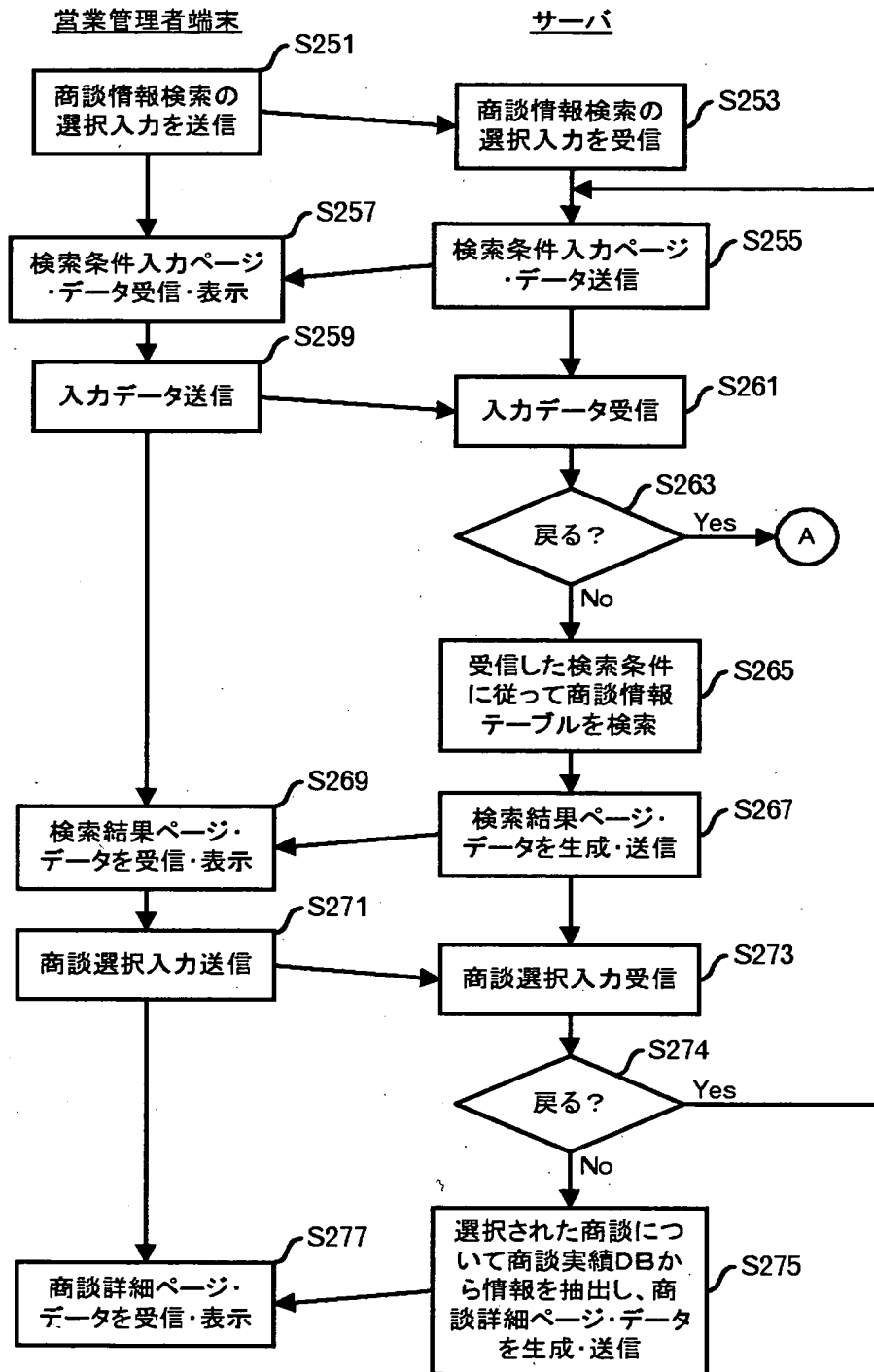
OK 545

【図 3 8】

商談フェーズ参照・状態更新処理(2)

商談名	Aシステム導入	551
フェーズ	リレーション確立	552
顧客名	G社	553
活動回数	5 回	554
発生課題数	7 件	555
解決課題数	4 件	556
戻る	OK	557 558

【図 39】



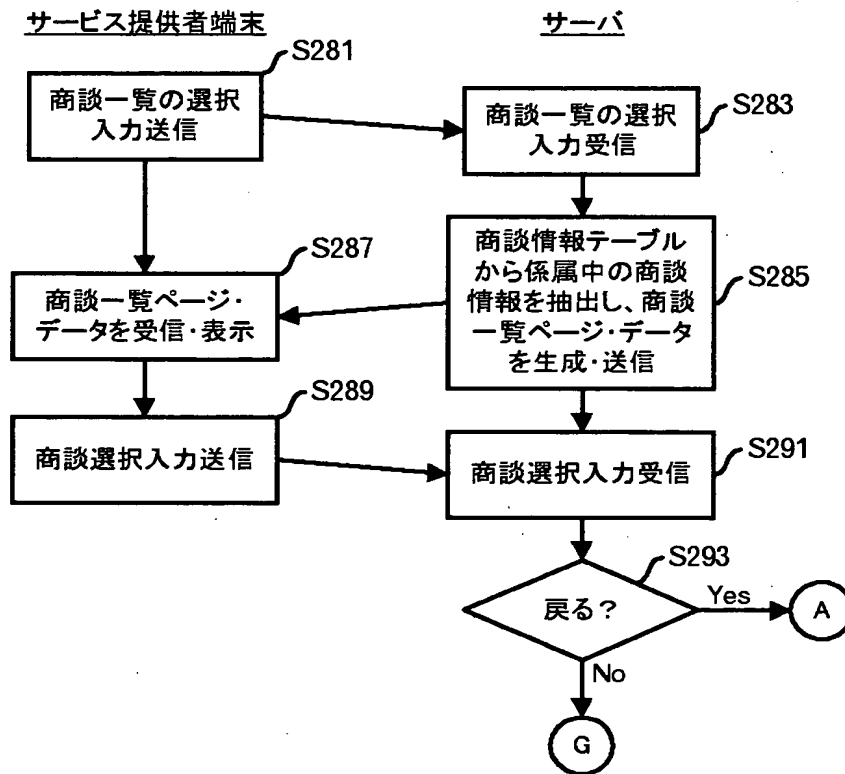
【図 4 0】

Figure 40 shows a form with three input fields and two buttons. The first input field is labeled '担当者ID' (561). The second input field is labeled '開始日' (562). The third input field is labeled '終了日' (563). Below the input fields are two buttons: '戻る' (564) and 'OK' (565).

【図 4 1】

Figure 41 shows a form with two columns of input fields and a button. The first column is labeled 'フェーズ' (567) and the second column is labeled '商談名' (568). The first row contains 'リレーション確立' and 'Aシステム導入'. Below these are three empty input fields in each column. At the bottom left is a button labeled '戻る' (569).

【図 4 2】



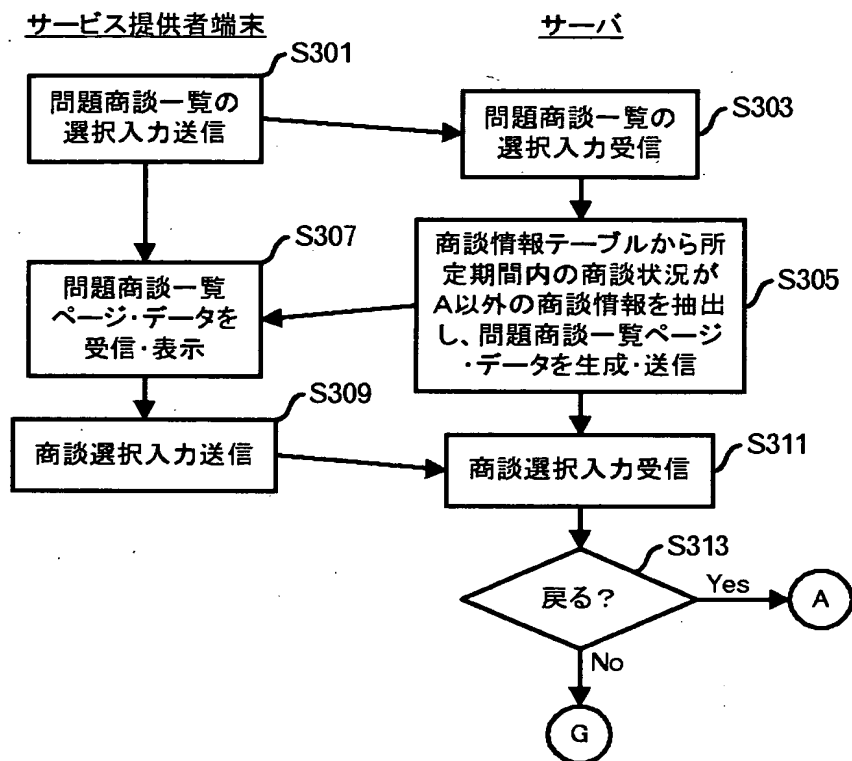
【図 4 3】

商談一覧									
日付: 2002年9月20日									
601	602	603	604	605	606	607	608		
No	商談状況	商談番号	商談名	顧客名	商談担当者名	商談発生日	商談フェーズ		
1	D	1003	Aシステム導入	G社	鈴木 二郎	2002.9.1	リレーション確立		
2	A	1004	Bパッケージ	L社	小泉 四郎	2002.9.2	初期接触		
3	A	1005	Bパッケージ	H社	山田 太郎	2002.9.3	条件交渉		
4	B	1006	Cパッケージ	I社	田中 三郎	2002.9.5	ニーズ把握		
5	C	1007	D社殿向け支援サービス	J社	鈴木 二郎	2002.9.5	初期接触		
6	A	1008	Bパッケージ	K社	山田 太郎	2002.9.6	条件交渉		
.		
.		
.		
20	B	1020	Cパッケージ	M社	田中 三郎	2002.9.11	初期接触		

609

戻る

【図 4 4】

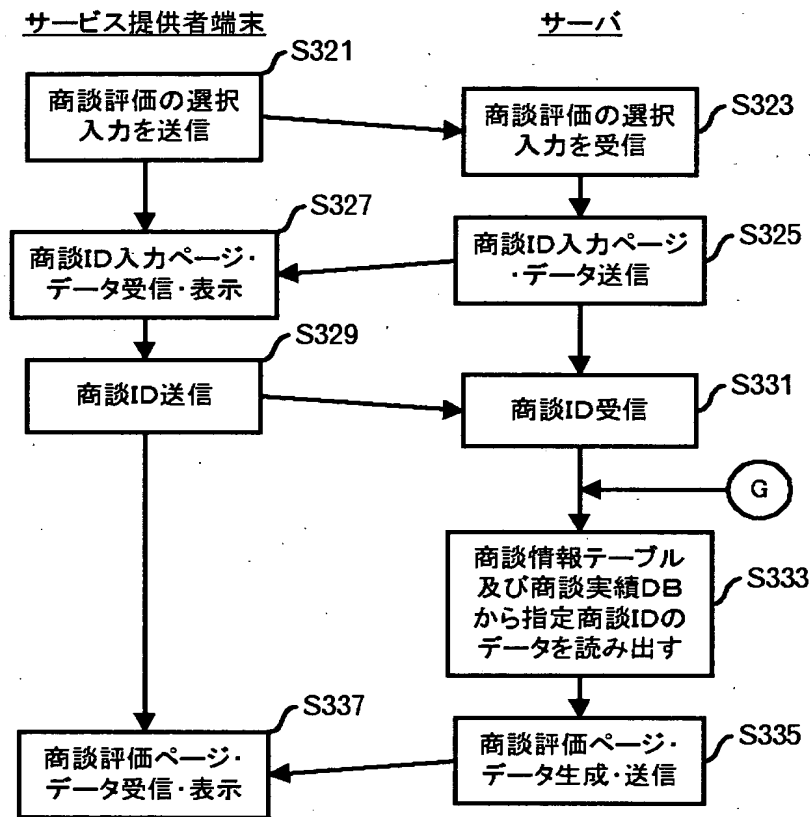


【図 45】

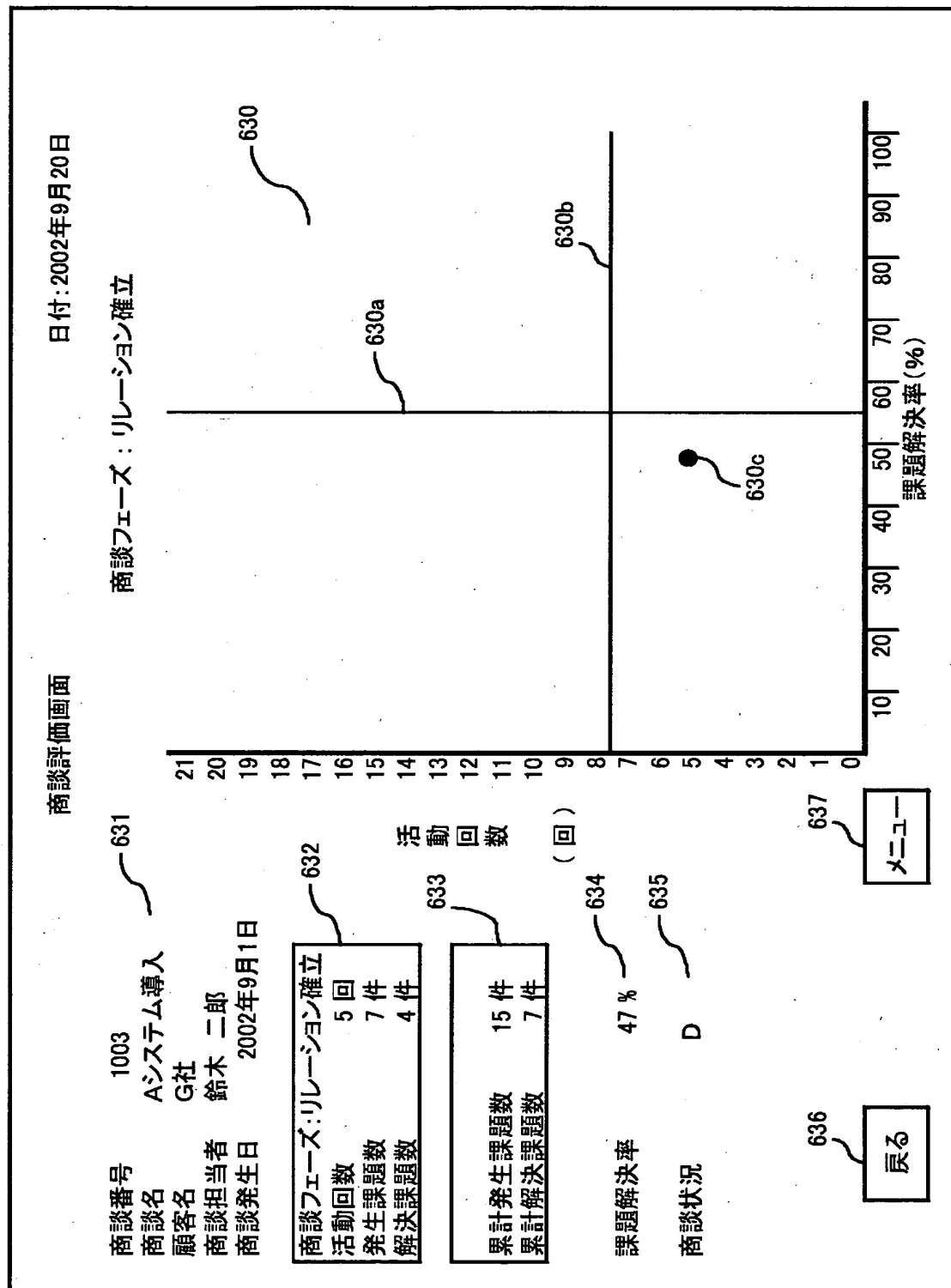
問題商談一覧									
日付: 2002年9月20日									
621	622	623	624	625	626	627	628		
No	商談状況	商談番号	商談名	顧客名	商談担当者名	商談発生日	商談フェーズ		
1	D	1003	Aシステム導入	G社	鈴木 二郎	2002.9.1	リレーション確立		
2	B	1006	Cパッケージ	I社	田中 三郎	2002.9.5	ニーズ把握		
3	C	1007	D社殿向け支援サービス	J社	鈴木 二郎	2002.9.5	初期接触		
4	B	1020	Cパッケージ	MI社	田中 三郎	2002.9.11	初期接触		
5									
6									
.		
.		
.		
20									

629 戻る

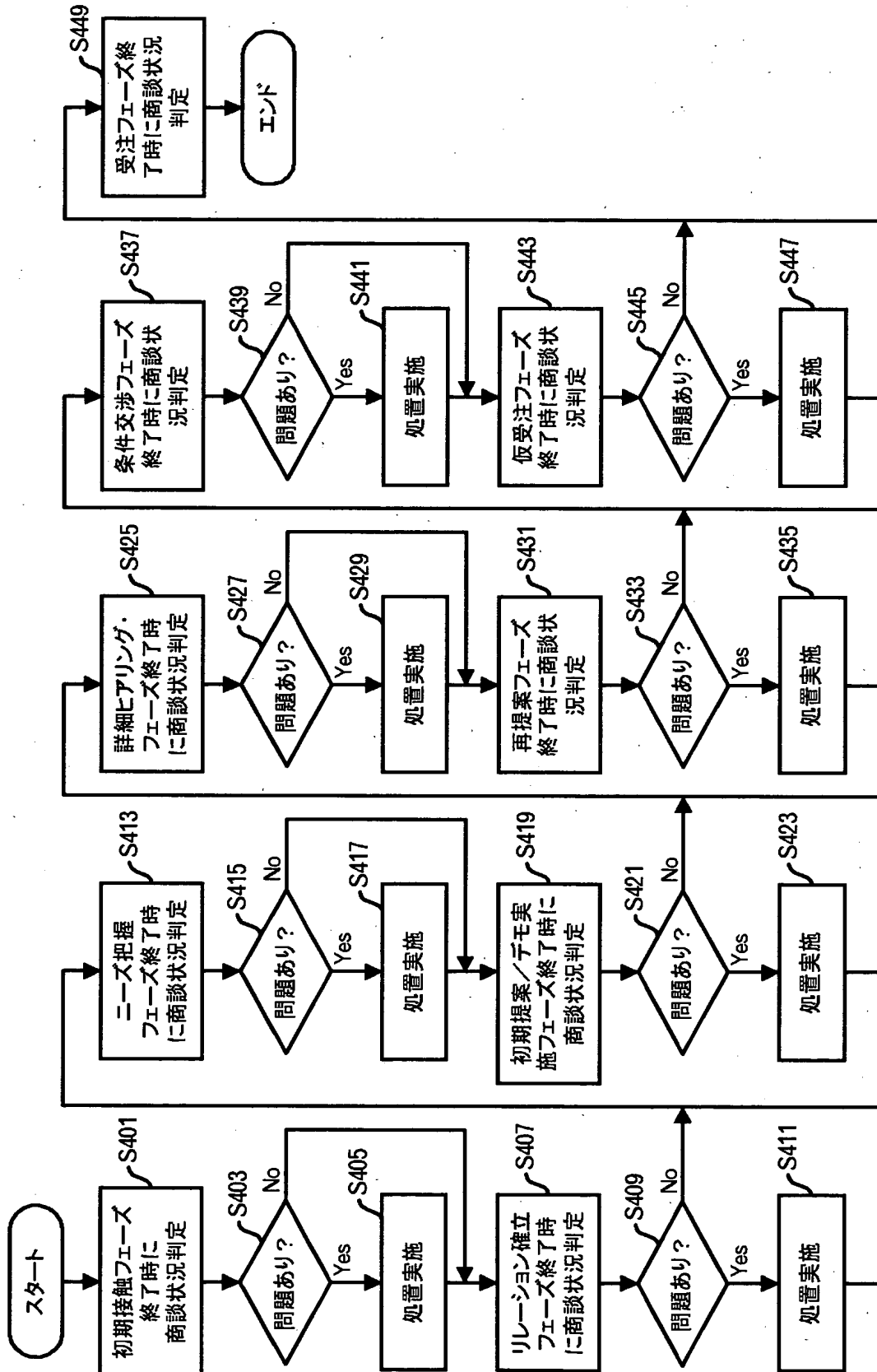
【図 4 6】



【図 47】



【図 48】



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】

管理者の作業負担を軽くし、適正な態様で担当者に業務を遂行させるための情報提供を行うこと。

【解決手段】

担当者の端末から受信したデータに基づき、当該担当者の活動状態についてのデータ及び担当者が行っている業務における課題解決状態についてのデータを記憶装置に登録するステップと、ルール格納部に格納された、少なくとも活動状態及び課題解決状態についての所定のルールと記憶装置に格納されたデータとを用いて、担当者が行っている業務の妥当性を判定する判定ステップと、担当者が行っている業務の妥当性を表すデータを管理者端末に送信するステップとを含む。このようにすれば、管理者は特に情報収集や分析に時間をかけることなく、適切な判断を行うことができるようになる。

【選択図】 図1

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号

[000005223]

1. 変更年月日

1996年 3月26日

[変更理由]

住所変更

住 所

神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号

氏 名

富士通株式会社